

# Kwaliteitsvenster 2019

We leven op dit moment in een rare tijd. Bij de meeste mensen staat het leven in het teken van corona. Zoals begrijpelijk ook binnen Groenhuysen. Het kwaliteitsvenster is het jaarverslag van Groenhuysen. U leest in het venster dan ook alleen de informatie over 2019. Vandaar dat u niks leest over de uitbraak van coronavirus en hoe Groenhuysen hiermee omgaat.

Binnen Groenhuysen zijn we samen op reis naar aansprekende persoonlijke zorg. Dat doen we binnen een cultuur waarin samen leren en verbeteren centraal staat. Hierbij vinden we het belangrijk dat we beschrijven wat we verstaan onder aansprekende persoonlijke zorg en hoe teams zich hierin verder kunnen ontwikkelen.

Groenhuysen ontwikkelde in 2016 haar eigen basiskwaliteitskader. In het kwaliteitskader werkten wij zes bouwstenen uit. Om tot deze zes bouwstenen te komen en deze bouwstenen nadere invulling te geven, maakten we gebruik van de normen van de Inspectie Gezondheidszorg & Jeugd, het Kwaliteitskader verpleeghuiszorg, Kwaliteitskader Wijkverpleging, ISO 9001-2015 en van de waarden die Groenhuysen zelf belangrijk vindt, waaronder Planetree.

De zes bouwstenen zijn: klant in de regie, zinvolle bezigheid, dagelijkse verzorging, methodisch werken, de woonomgeving en de mensen. Deze bouwstenen vormen de basis van dit kwaliteitsvenster. Daarnaast voegden wij medezeggenschap, bestuur & toezicht en innovatie toe aan het rijtje van zes.



Klant in de regie



Zinvolle bezigheid



Dagelijkse verzorging



Methodisch werken



De woonomgeving



De mensen



Medezeggenschap



Bestuur & toezicht



Innovatie

## Klant in de regie



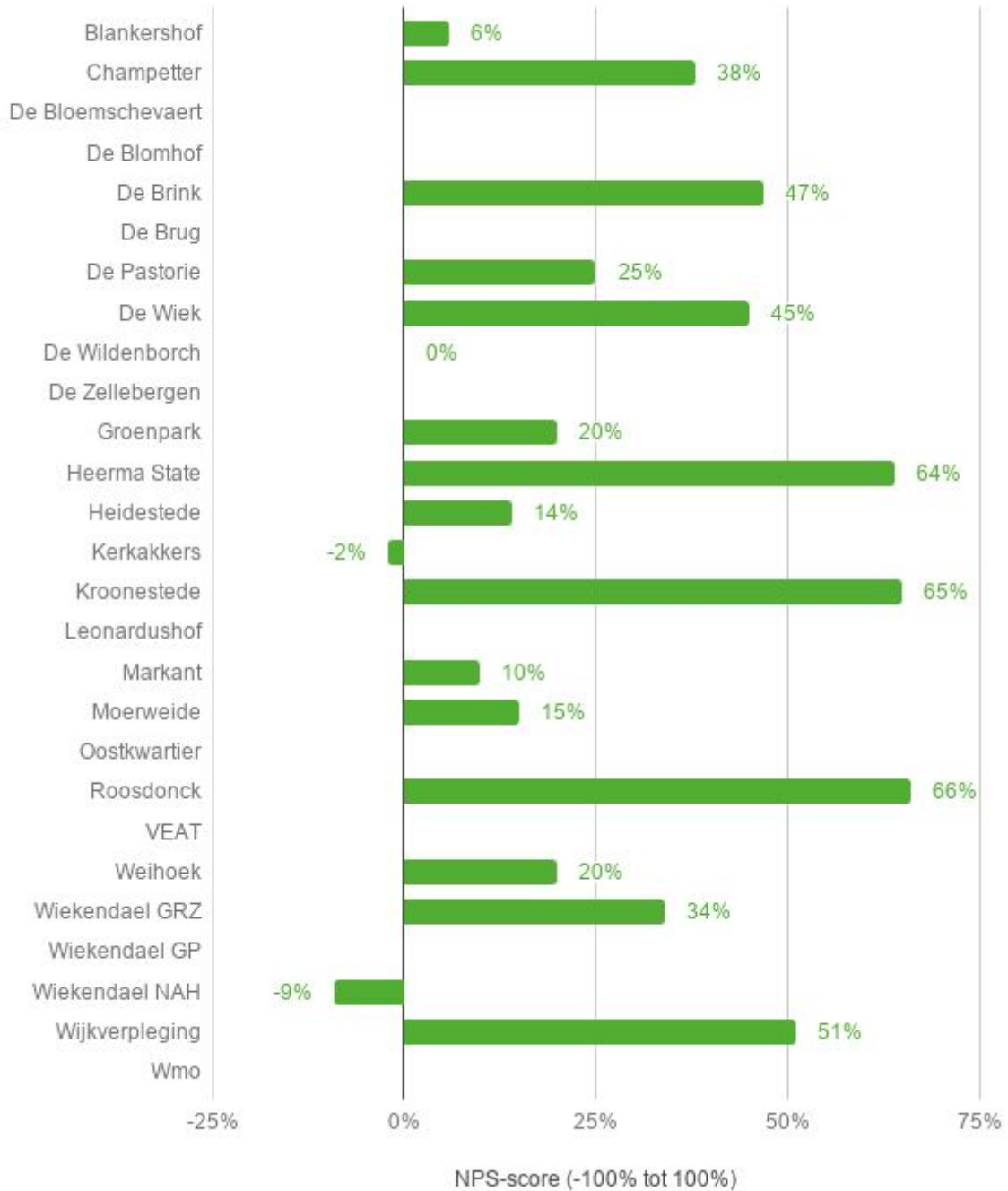
De klant is leidend voor de zorgvraag. Groenhuysen streeft naar aansprekende persoonlijke zorg, waarbij het gaat om sfeervolle woonvormen, prettige dagactiviteiten en aandacht voor de individuele klant. De klant in de regie betekent dat de zorg- en dienstverlening aansluit op wensen, mogelijkheden en behoeften van klanten waardoor zij zo zelfstandig mogelijk kunnen functioneren.

## Klantwaarderingsonderzoek

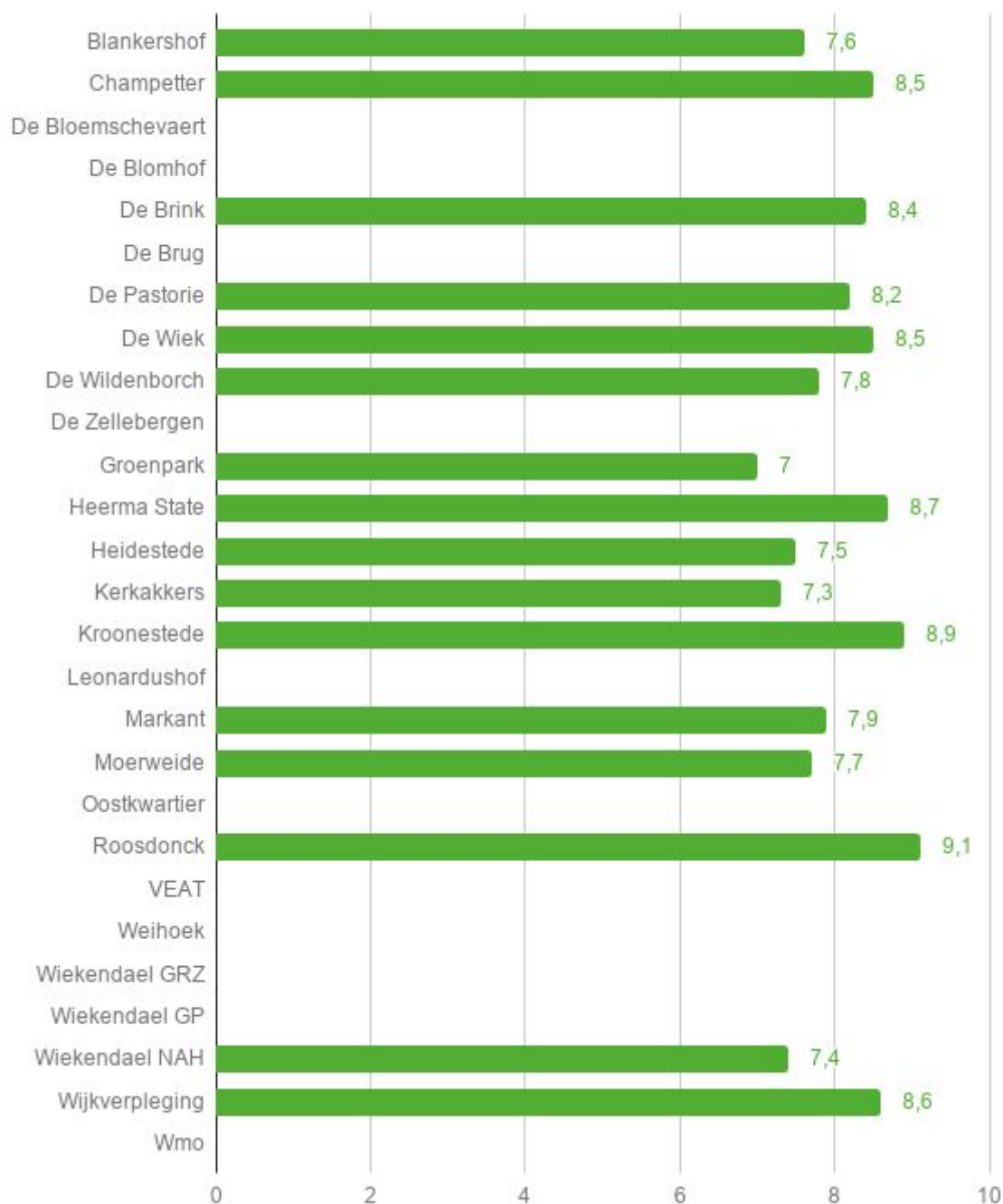
Groenhuysen voert continu klantwaarderingsonderzoeken uit. Aan de hand hiervan weet Groenhuysen wat haar sterke punten en verbeterpunten zijn. Hiermee blijft Groenhuysen werken aan de kwaliteit van onze zorg- en dienstverlening en de beleving daarvan. Bij elk klantwaarderingsonderzoek krijgen klanten de gelegenheid aan te geven of zij Groenhuysen zouden aanbevelen bij hun familie en vrienden op een schaal van 0 (zeer waarschijnlijk niet) tot en met 10 (zeer waarschijnlijk wel). Op basis van hun antwoord komt de NPS-score tot stand. De scores 9 en 10 worden bij elkaar opgeteld en vormen een percentage van het totaal. Hetzelfde geldt voor de scores 0 tot en met 6. De NPS-score wordt vervolgens berekend door het % scores 9 en 10 te verminderen met het % scores 6 en lager. Voorbeeld: 44% scoort een 9 en 10, 23% scoort 6 of lager. Dan is de NPS-score 21%.

In onderstaande grafiek (links) ziet u de NPS-score per locatie. Verder ziet u in de grafiek (rechts) het gemiddelde cijfer wat klanten en/of klantvertegenwoordigers tijdens het klantwaarderingsonderzoek aan de locatie toekennen. Groenhuysen geeft in deze grafiek alleen het percentage weer waar meer dan tien respondenten het klantwaarderingsonderzoek invulden. In sommige gevallen zijn er geen NPS-scores of gemiddelde cijfers voor 2019 bekend.

## NPS-score



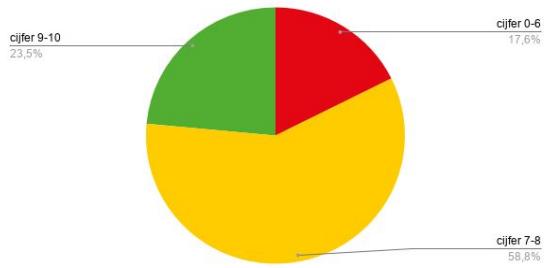
## Gemiddeld cijfer



Wilt u weten welke cijfers iedere locatie in 2019 ontving? Bekijk dan het antwoord op de vraag: In hoeverre beveelt u Groenhuysen aan bij uw familie en vrienden?

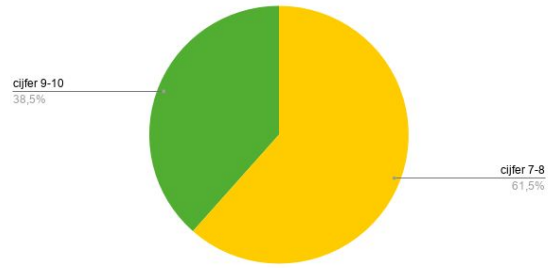
### Blankershof

In hoeverre beveelt u Groenhuysen aan bij uw familie en vrienden?



### Champetter

In hoeverre beveelt u Groenhuysen aan bij uw familie en vrienden?



### De Bloemschevaert

volgt in 2020



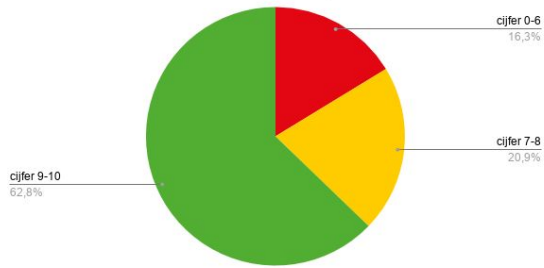
### De Blomhof

volgt in 2020



### De Brink

In hoeverre beveelt u Groenhuysen aan bij uw familie en vrienden?



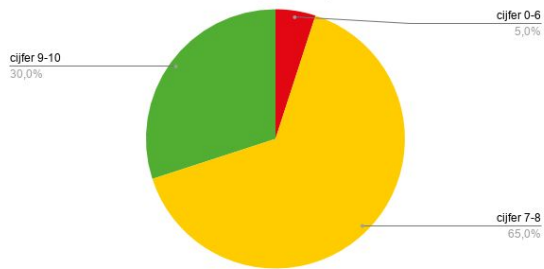
### De Brug

volgt in 2020



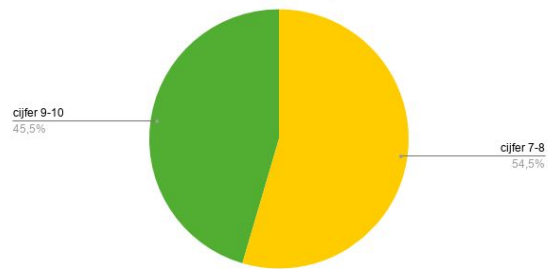
### De Pastorie

In hoeverre beveelt u Groenhuysen aan bij uw familie en vrienden?



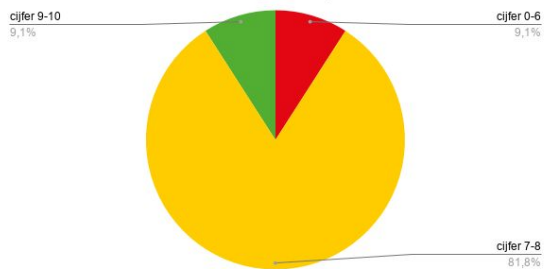
### De Wiek

In hoeverre beveelt u Groenhuysen aan bij uw familie en vrienden?



### De Wildenborch

In hoeverre beveelt u Groenhuysen aan bij uw familie en vrienden?



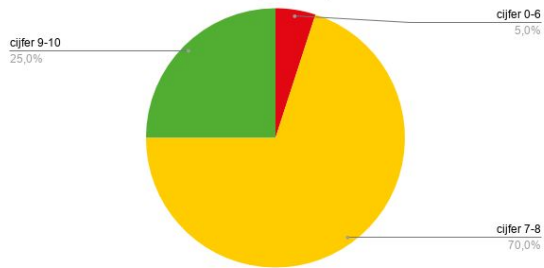
### De Zellebergen

volgt in 2020



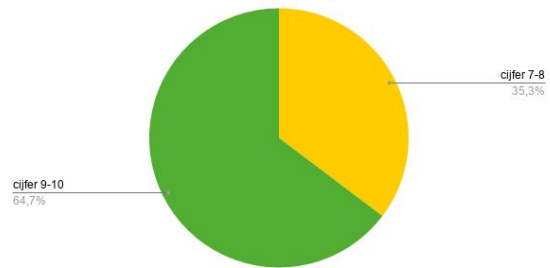
### Groenpark

In hoeverre beveelt u Groenhuysen aan bij uw familie en vrienden?



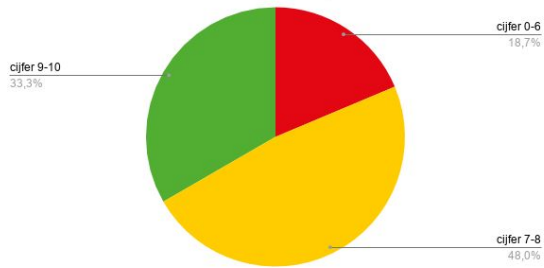
### Heerma State

In hoeverre beveelt u Groenhuysen aan bij uw familie en vrienden?



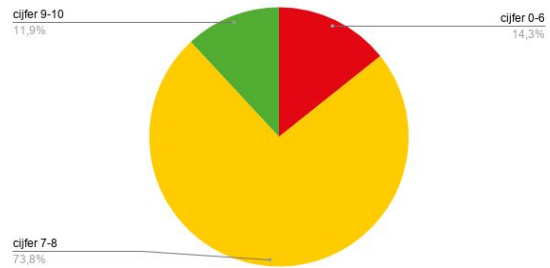
### Heidestede

In hoeverre beveelt u Groenhuysen aan bij uw familie en vrienden?



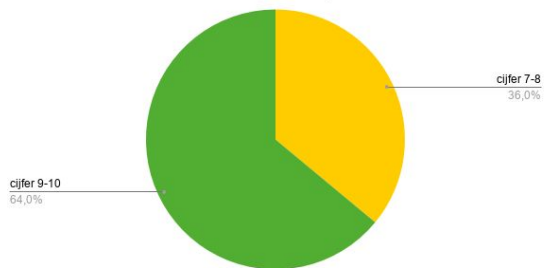
### Kerkakkers

In hoeverre beveelt u Groenhuysen aan bij uw familie en vrienden?



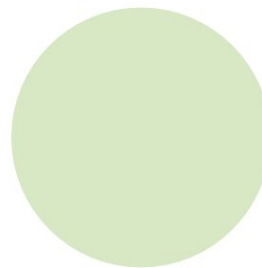
### Kroonestede

In hoeverre beveelt u Groenhuysen aan bij uw familie en vrienden?



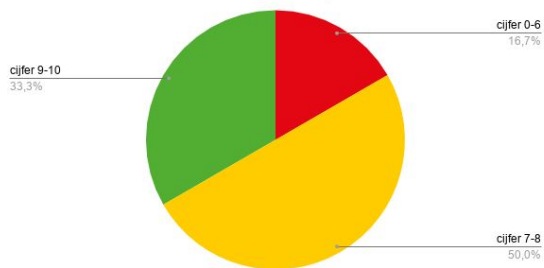
### Leonardushof

Geen cijfers ivm nieuwbouw locatie.



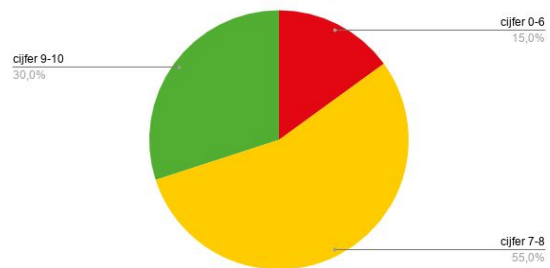
### Markant

In hoeverre beveelt u Groenhuysen aan bij uw familie en vrienden?



### Moerweide

In hoeverre beveelt u Groenhuysen aan bij uw familie en vrienden?



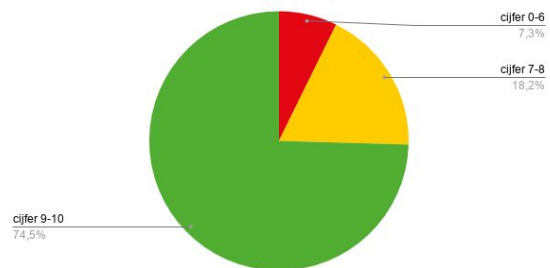
### Oostkwartier

volgt in 2020



### Roosdonck

In hoeverre beveelt u Groenhuysen aan bij uw familie en vrienden?



### VEAT

volgt in 2020



### Weihoek

volgt in 2020



### Wiekendael GP

volgt in 2020



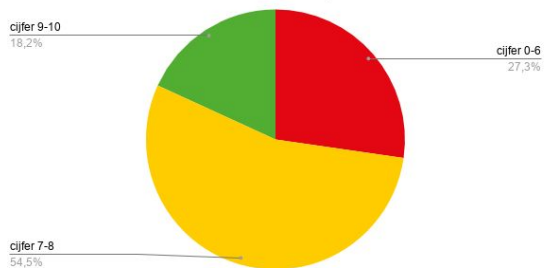
### Wiekendael GRZ

volgt in 2020



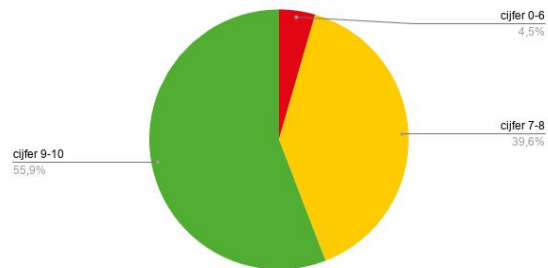
### Wiekendael NAH

In hoeverre beveelt u Groenhuysen aan bij uw familie en vrienden?



### Wijkverpleging

In hoeverre beveelt u Groenhuysen aan bij uw familie en vrienden?



### Wmo (steunpunten & dagbesteding)

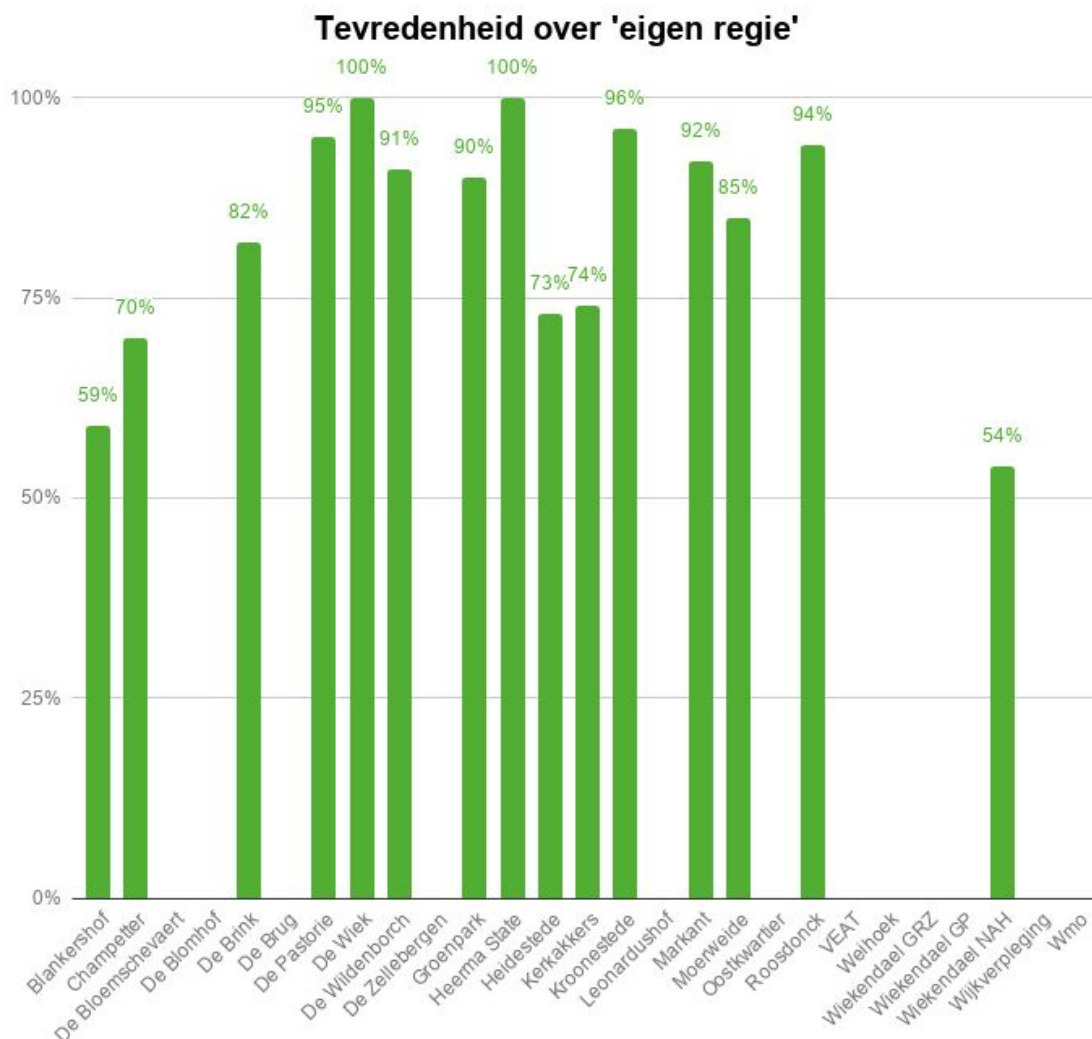
volgt in 2020



De NPS-score van de eerstelijns behandeling bij Groenhuysen geven we weer in een aparte grafiek. Ook hier geldt dat klanten bij elk klantwaarderingsonderzoek de gelegenheid krijgen om aan te geven of zij de behandeling van Groenhuysen zouden aanbevelen bij hun familie en vrienden op een schaal van 0 (zeer waarschijnlijk niet) tot en met 10 (zeer waarschijnlijk wel). De berekening van percentage is hetzelfde als bij de NPS-score van de locaties. Groenhuysen geeft in deze grafiek alleen het percentage weer waar meer dan vijf respondenten het klantwaarderingsonderzoek invulden.

## Tevredenheid over 'eigen regie'

In 2019 vroeg Groenhuysen, op het merendeel van de locaties, aan de klanten en/of klantvertegenwoordigers of mogelijkheid tot 'eigen regie' (meestal/altijd) aansluit bij de wensen. In 2019 is dit een terugkerend onderdeel in de klantwaarderingsonderzoeken op alle locaties. In onderstaand overzicht ziet u het percentage per locatie.



In sommige gevallen is er geen percentage over 2019 bekend. Groenhuysen streeft er naar om in 2020 alle gegevens beschikbaar te hebben.

## Zorgkaart Nederland

Klanten hebben de mogelijkheid om Groenhuysen te beoordelen op Zorgkaart Nederland. Groenhuysen maakte in het verleden diverse keren gebruik van het interviewteam via Zorgkaart Nederland op de locaties. In 2019 kwamen er 23 beoordelingen binnen via



www.zorgkaartnederland.nl. Het cijfer betreft een actuele meting, die Zorgkaart Nederland op onze website genereert.



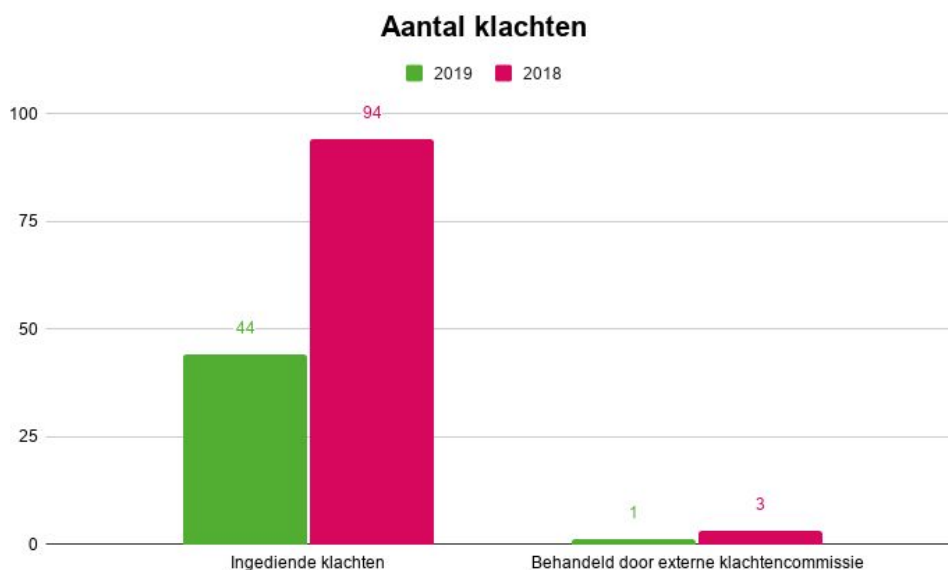
Zorgkaart Nederland  
Patiëntenfederatie Nederland

Groenhuysen is 275 keer gewaardeerd op ZorgkaartNederland en heeft een gemiddeld cijfer van 8.4.

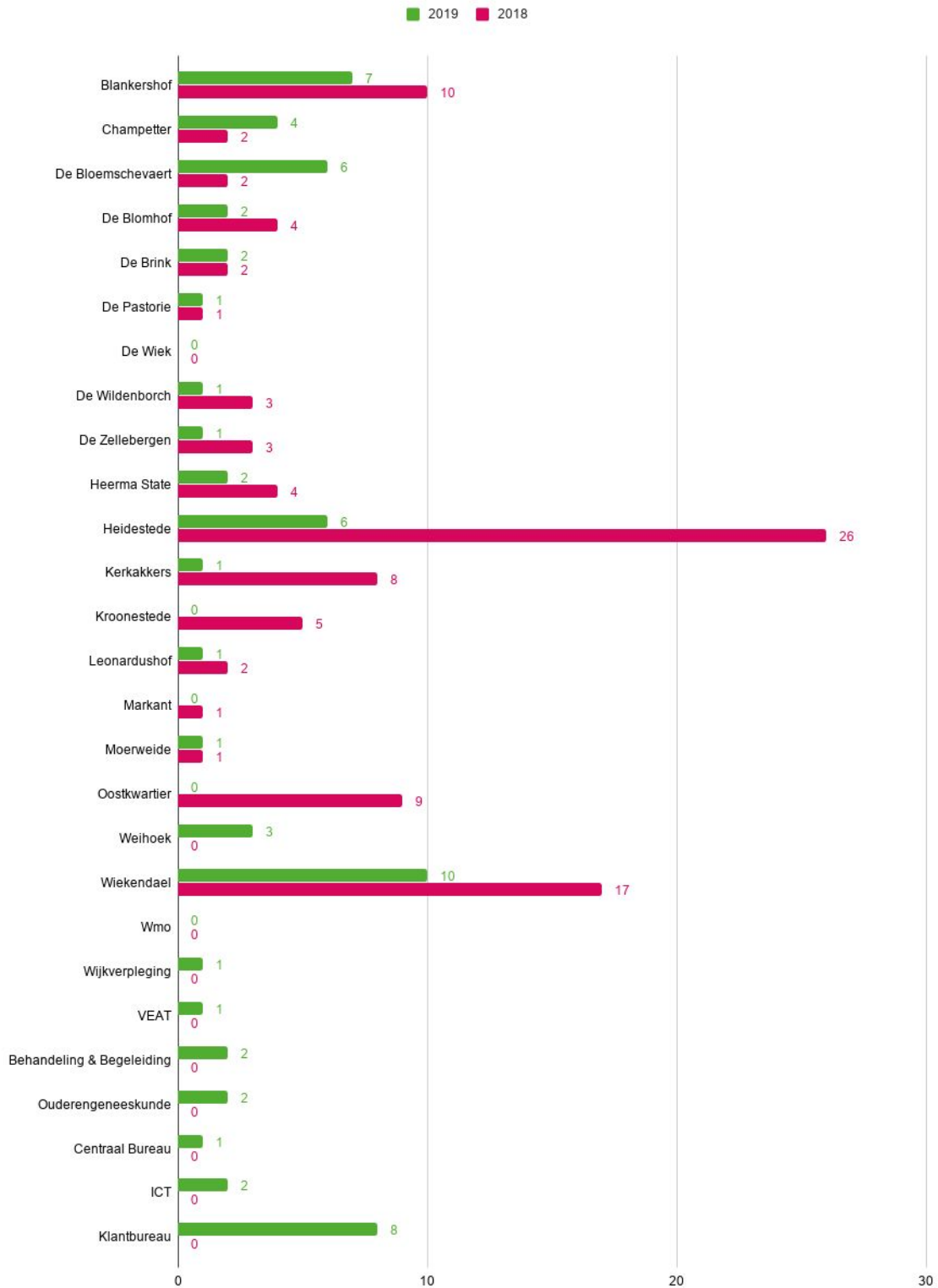
Bekijk alle waarderingen of plaats een waardering

## Klachten

Als een klant en/of diens familie een klacht heeft, kunnen zij dit bespreekbaar maken met degene waarop de klacht betrekking heeft. Wanneer dit niet resulteert in een oplossing, is een gesprek met de manager de volgende stap. Als dit ook geen uitkomst biedt, verwijzen wij de klant door naar de twee onafhankelijke, externe klachtenfunctionarissen. Zij bemiddelen bij klachten/meningsverschillen tussen klant en Groenhuysen. Wanneer dit gesprek niet leidt tot een oplossing, kan de klant zijn klacht voorleggen aan de onafhankelijke, externe klachtencommissie. Deze commissie geeft advies aan raad van bestuur over de gegrondheid van de klacht en eventuele vervolgstappen. Tevens is er voor de klant ook de mogelijkheid om de klacht direct voor te leggen aan de landelijke geschillencommissie Verpleging Verzorging en Geboortezorg.



## Klachten per locatie



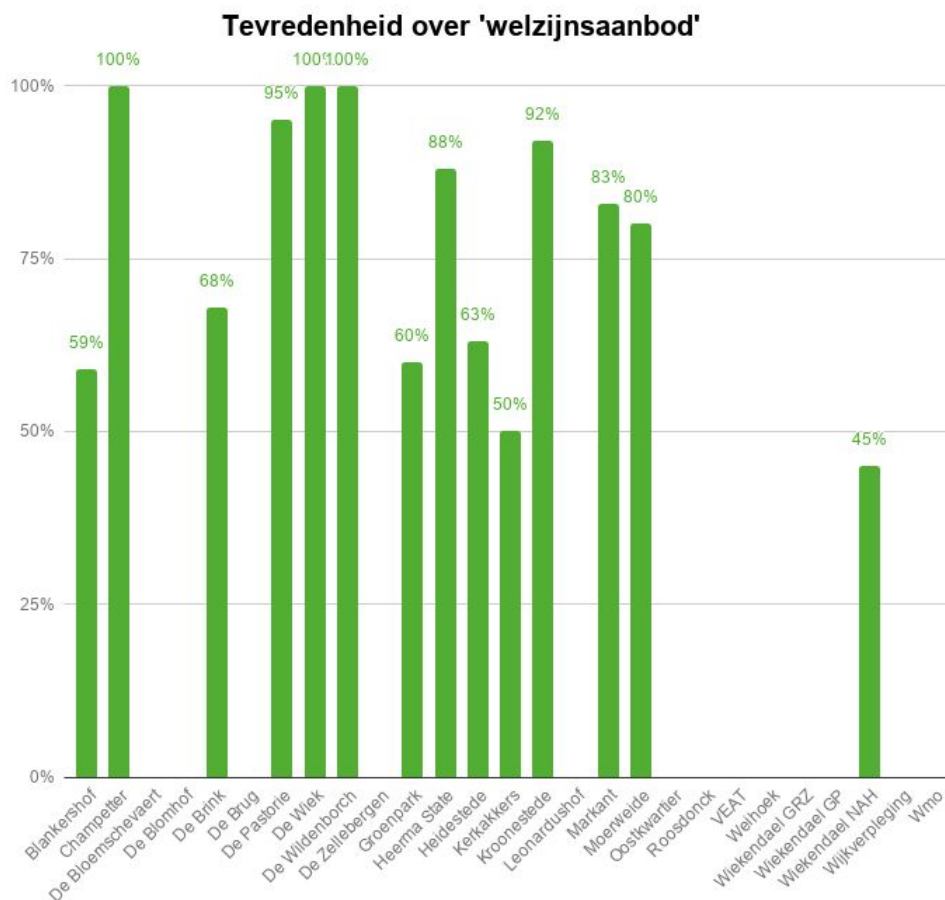
# Zinvolle bezigheid



Zinvol bezig zijn zit al in kleine dingen. Om dit voor een klant te kunnen creëren is het noodzakelijk om de klant echt te kennen en oprecht aandacht te hebben. Samenwerking met familie en mantelzorgers van de klant is noodzakelijk, maar ook samenwerking met andere disciplines binnen de zorgverlening is hierbij belangrijk.

## Tevredenheid over 'welzijn'

In 2019 vroeg Groenhuysen, op het merendeel van de locaties, aan de klant en/of klantvertegenwoordigers of het welzijnsaanbod (meestal/altijd) aansluit bij de wensen. In 2020 is dit een terugkerend onderdeel in de klantwaarderingsonderzoeken op alle locaties met een welzijnsaanbod. In onderstaand overzicht ziet u het percentage per locatie. In sommige gevallen is er geen percentage over 2019 bekend.



# Waardigheid & Trots

Per 1 januari 2020 stopt het project Waardigheid & Trots binnen Groenhuysen. In de afgelopen jaren waren er veel mooie initiatieven op al onze locaties. Begin 2019 maakte Groenhuysen een brochure waarin een groot deel van deze activiteiten van de afgelopen jaren te zien waren. In de loop van 2019 kwamen er nog meer leuke initiatieven naar boven die de moeite waard waren om te vermelden. Als afsluiting zie je een greep van deze initiatieven in onze Wall of fame.



## WAARDIGHEID & TROTS - WALL OF FAME

Per 1 januari 2020 stopt het project Waardigheid & Trots binnen Groenhuysen. In de afgelopen jaren waren er veel mooie initiatieven op al onze locaties. In 2019 maakten we al een brochure waarin een groot deel van deze activiteiten te zien waren. Maar ook dit laatste jaar kwamen er weer leuke dingen voorbij. Als afsluiting zie je een greep van deze initiatieven in onze Waardigheid & Trots Wall of fame.

### GATJZE KOPPEN CONCERT (CHAMPETTER)

Muziek maakt, activeert, maakt vrolijk en geeft zelfvertrouwen! Met die reden zette 'Trot van de verbeelding' het Gatjze Koppen Concert op bij Champetter. Een groot duurzaam muziekproject voor bewoners en vitale ouderen uit zorginstellingen, buurten en de omgeving. De deelnemers zijn razend enthousiast: 'Ik vind het zo ontzettend leuk, ik verset de koppen ervoor en de zuster leert verder van mij te helpen, zodat ik op tijd ben!' 'Gedruine zingen, rapen en spelen op meegedeelde concertvriendelijke instrumenten als ritmische schellenborden en laagfrequente gitaars. Op 7 maart is het eindconcert in Schoonberg De Kring!



### STEIGER RIJ DE VEIJEV (HET ZELBERGENKWARTIER)

Afgelopen najaar legden we in de tuin van Het Zelfbergenkwartier een zit-/struiker aan. Bewoners kunnen nu op een veilige manier aan het water zitten en vissen en genieten van de rust en de tuin. Dankzij het mooie weer van afgelopen najaar maakten zij er al veelvuldig gebruik van.





### ZWEMMEN IN DE STOK (WIEKENDDAEL)

Iedere dinsdag gaan vijf klanten van de afdeling Jacht & Sportdag Wiekenddael zwemmen bij zwerfdael de Stok in Rozendael. 'Liedertjeff de Gosen' brengt de klanten heen en weer naar het zwerfdael. De klanten zwemmen van half 12 tot half 1 en in het water doen ze allerlei bewegingsoefeningen. Onder begeleiding van een zorgmedewerker, medewerkers dagbesteding, bewegingsgroep en stagiaire oefenen zij zowel één op één als in een groep met diverse sport- en spelvormen. Iedereen gaat mee het water in!



### SPORTDAG (GADENHUYSEN)

Sporten en bewegen is goed voor je, ook op hoge leeftijd. Daarom organiseren bewegingsgroep Marcel Wouters en Stefan Spruit voor de tweede maal een sportdag op De Bloemscheuvert in Rozendael. De bewoners bewegen snel tussen de tien onderdelen van het parcours in de middag. Marcel en Stefan beschikken over verschillende bewegingsplekken, heel bekende spelletjes als knieklappen en gooien en swingen naar links/omritzen daarbij, maar ook nieuwe als fitball en de flanelballen. Door het overvloedige succes zullen de bewegingsdagen de sportdag uit op meerdere locaties van Groenhuysen.



### CRDL (MOERWELDE)

Met de crdl maak je contact met mensen die moeite hebben met communiceren. De gaat door middel van aanraking. Het object vertaalt de aanraking in geluiden. Inzake van Kokers: 'Het is de bedoeling dat de bewoner en ik beiden een hand op de crdl leggen. Hierdoor ontstaat er een verbinding en zodra een van ons de ander aanraakt vertaalt de crdl dit in geluid. De crdl brengt rust en plezier bij onze bewoners. Daarnaast vullen ze er ook ontspannen door. Echt een aanwinst.'

## Beweeg je fit!

Speciaal voor 55+ biedt Groenhuysen verschillende bewegingsactiviteiten in groepsvorm. De sporten variëren van gym tot boksen, maar ook Silverfitness en Dance for Health. Deze activiteiten zijn gericht op functionele kracht, mobiliteit, coördinatie en balans. De lessen vinden plaats op enkele locaties van Groenhuysen, maar Beweeg je fit! is voor iedereen!



**54**

**abonementhouders**

waarvan **12** onbeperkt sporten  
en **42** één keer per week sporten



**5**

**locaties**

De Bloemschevaert, De Brink, De  
Eglantier, Kerkakkers, Wiekendael



**1456**

**lessen**



**meest beoefende sport**  
**Silverfitness**

## Inzet op beweging

### Bewegen voor bewoners

Het positieve effect van beweging is voor iedereen wel bekend. Dit geldt ook voor ouderen. Voldoende beweging zorgt ervoor dat je lichaam en brein in goede conditie blijft. Door de stof 'endorfine', die je hersenen aanmaakt, voelt iemand zich tevreden en ontspannen na het bewegen. Een derde belangrijke reden om meer te bewegen is het contact en de gezelligheid!

In 2019 biedt vakgroep Beweegagogiek een eerste overzicht aan met mogelijkheden op het gebied van (nieuwe) workshops, lessen of instructies voor medewerkers gericht op bewegingsactiviteiten voor klanten binnen en buiten onze locaties! Denk aan een sportdag, fitroute, duo-rolstoelfiets en 'meer bewegen op locatie'.



Naast de fitroute op De Brink, die in 2018 aangelegd is, bevindt zich in samenwerking met Gemeente Roosendaal nu ook een fitroute bij De Bloemschevaert. In 2020 volgen in ieder geval nog de locaties: Heidestede en Blankershof.

Groenhuysen kent naast Beweeg je fit! en het beweegaanbod voor klanten, ook een special beweegprogramma voor mensen met de ziekte van Parkinson: dansen, boksen en RGM.

### **Bewegen voor medewerkers**

Groenhuysen probeert ook haar medewerkers te stimuleren om te bewegen. Daarom organiseert Groenhuysen jaarlijks diverse gezamenlijke beweegactiviteiten. In mei vindt jaarlijks het volleybaltoernooi plaats. In 2019 deden er maar liefst negentien teams mee. Daarnaast was er ook voor de tweede maal een sportieve zeskamp bij Sportpark Vierhoeven. Verder kwam er in 2019 een nieuw initiatief bij, namelijk een zaalvoetbaltoernooi. De beweegactiviteiten waren met een groot aantal deelnemers een regelrecht succes en belooft veel goeds voor 2020.



### **Aandacht voor eten en drinken**

Eten en drinken is voor alle klanten een belangrijk aandachtspunt. Daarbij gaat het niet alleen om het voorkomen van ondervoeding of overgewicht, maar ook om het genieten van eten en drinken en de gezelligheid tijdens de maaltijden. Het is voor onze medewerkers prettig te weten wat de voedselvoorkeuren van een klant zijn. Deze voorkeuren omvatten een scala aan onderwerpen, zoals het bespreken van het soort eten en drinken of de hoeveelheden. Maar ook op welk tijdstip de klant wilt eten, welk tussendoortje hij graag nuttigt en of een klant hulp bij eten en drinken wenst of nodig heeft. Sinds 2019 legt Groenhuysen dit voor onze klanten vast in het klantdossier.



**1214**  
klanten in totaal



**618** ja, vastgelegd



**596** onbekend  
/niet van toepassing  
(48,1%)

Toelichting: Ja, het is vastgelegd in het klantdossier. Onbekend, het is onbekend of de voedselvoorkeuren zijn besproken. Niet van toepassing, de klant is volledig zelfstandig of hoeft geen bemoeienis van het team op dit onderwerp.

## Stamtafel

De Stamtafel is een ontmoetingsplek voor ouderen in Roosendaal. Op 1 april 2019 opende wethouder Inge Raaijmakers de eerste locatie op Wiekendael (Groenhuysen), daarna volgden locaties De Bloemschevaert (Groenhuysen) en St. Elisabeth (St. Elisabeth). De Stamtafel is een initiatief van Gemeente Roosendaal en geeft inwoners van 65 jaar en ouder de mogelijkheid om gedurende de week ergens naar toe te gaan voor een bakje koffie, een kletspraatje of een leuke (beweeg)activiteit.



### Wiekendael

totaal **1099** bezoeken door **521** unieke bezoekers

### De Bloemschevaert

totaal **1982** bezoeken door **622** unieke bezoekers

### St. Elisabeth

totaal **787** bezoeken door **205** unieke bezoekers

De medewerkers van de Stamtafel organiseren de activiteiten in samenspraak met de bezoekers. Iedereen bepaalt zelf wat hij wilt doen gedurende het bezoek. De activiteiten lopen uiteen: high tea, bloemschikken, creatieve en sportieve activiteiten. Ook de jaarlijks terugkerende activiteiten met carnaval, Pasen, Sinterklaas en Kerstmis zijn goed bezocht. Daarnaast maakten ze in 2019 uitstapjes naar de kapel in Zegge, de ijsboerderij, de Intratuin en de Roosendaalse kermis.

Verder bracht minister Hugo de Jonge op 10 april 2019 een bezoek aan de Stamtafel. 'Roosendaal geeft op een hele mooie manier invulling aan hulp bij het huishouden en het wijkgericht werken. Ze zijn hier goed bezig. Men kent elkaar en de wijk. Zo vorm je als professionals een community, een netwerk waarbij je elkaar weet te vinden als dat nodig is.'



## Dagelijkse verzorging



Dagelijkse verzorging staat in het teken van het bieden van de juiste handvatten en ondersteuning aan de klant, zodat deze in staat is om zo zelfstandig mogelijk de dagelijkse handelingen te verrichten.

## Decubituspreventie

Scholing over dit onderwerp vindt regelmatig plaats. In 2019 vonden er geen extra ontwikkelingen plaats rondom het thema decubitus. Het percentage is aanzienlijk verminderd van 8,5% in 2018 naar 1,2% in 2019. Het percentage geeft het aantal klanten weer met een decubitus categorie 2 of hoger.



## Bespreken van medicatiefouten

Op alle locaties van Groenhuysen bespreekt een multidisciplinair team ten minste één keer per kwartaal met medewerkers van de afdeling de binnengekomen meldingen omtrent medicatiefouten. In een groot aantal gevallen gebeurt dat in bijzijn van de aandachtsvelder farmazorg, manager, specialist ouderengeneeskunde en/of verpleegkundig specialist. Aansluitend volgt op de meeste locaties een terugkoppeling aan het team. Twee keer per jaar vindt ook een medicatiereview plaats tussen apotheker en specialist ouderengeneeskunde, voor alle klanten met behandeling en verblijf langer dan zes maanden.

De cijfers van 2019 laten een toename van het aantal medicatiefouten zien. Dit cijfer vindt u via 'leren van incidenten'.

## Reanimatiebeleid

In 2019 legde Groenhuysen bij 83,6% van de Wlz-klanten in het dossier vast of zij wel of niet gereanimeerd willen worden. Vorig jaar was dit op een aantal locaties 100%, dit hebben we in 2019 niet vast kunnen houden. Voor 2020 is het streven om de wensen van 100% van onze klanten rondom wel/niet reanimeren vast te leggen. Deze registratie komt voort uit een gesprek dat de artsen en verpleegkundig specialisten van Groenhuysen voeren met de klant.



## Gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking

Alle PG-locaties van Groenhuysen (verblijf voor mensen met diverse vormen van dementie) hebben sinds september 2017 het waarborgzegel fixatievrij 1 ster. Hiermee laat Groenhuysen zien dat zij zorgvuldig omgaat met vrijheidsbeperking.



In 2019 zijn er bij 196 klanten op onze BOPZ-erkende locaties vrijheidsbeperkende maatregelen nodig. Dit komt neer op 43,8% van de klanten op deze locaties.



196 klanten met vrijheidsbeperkende maatregelen

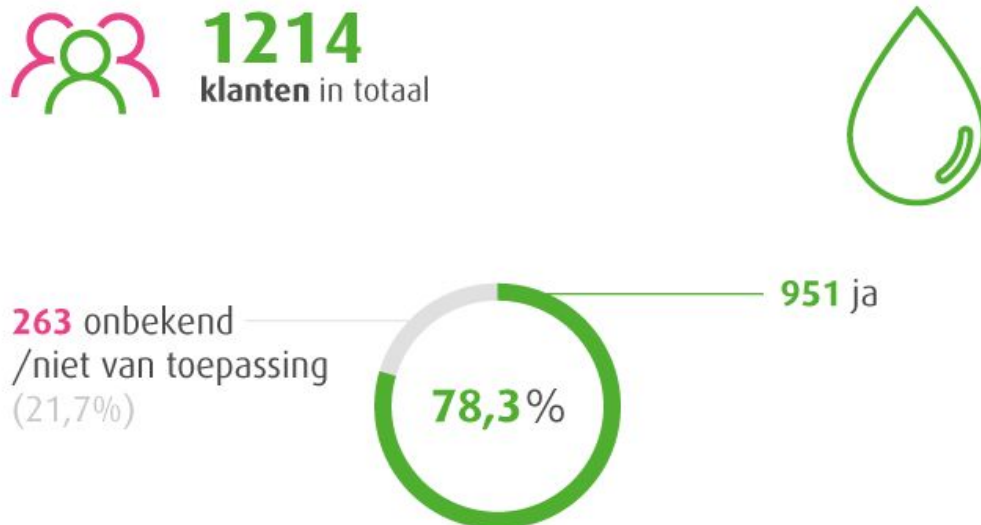
In onderstaande afbeelding ziet u welke vrijheidsbeperkende maatregelen Groenhuysen in 2019 inzette bij klanten. De inzet van elektronische maatregelen is voornamelijk dwaaldetectie. Dit zet Groenhuysen in bij klanten om ze (tijdig) te kunnen begeleiden.



## Continentie

Incontinentie komt relatief vaak voor bij klanten binnen de verpleeghuiszorg. Zo ook binnen Groenhuysen. De term incontinentie klinkt alsof een zorgverlener er niet meer zoveel aan kan doen, terwijl Groenhuysen - net als de sector - juist een impuls wilt geven aan leren en verbeteren op de werkvloer. Voor medewerkers op locatie werkt het prettig als er een plan voor zorg rondom de toiletgang is vastgelegd waarin we de afspraken over voorkeuren en gewoontes betreffende de toiletgang van de klant opnemen. Gaat een klant bijvoorbeeld meteen bij het opstaan naar het toilet of later? Heeft de klant hulp nodig bij de toiletgang?

Ook afspraken omtrent het eventueel gebruiken van incontinentiemateriaal (en wanneer) legt Groenhuysen vast in het plan voor zorg rondom de toiletgang.



Toelichting: Ja, het is vastgelegd in het klantdossier. Onbekend, het is onbekend of voorkeuren op dit onderwerp zijn besproken. Niet van toepassing, de klant is volledig zelfstandig of hoeft geen bemoeienis van het team op dit onderwerp.

## Indicatoren basisveiligheid

Zoals alle zorgorganisaties is ook Groenhuysen jaarlijks verplicht gegevens aan te leveren voor externe verantwoording bij het Zorginstituut Nederland. Naast de drie verplichte indicatoren basisveiligheid 'Advance Care Planning' (ACP), 'bespreken medicatiefouten in het team' en 'aandacht voor eten en drinken' levert Groenhuysen ook drie keuze indicatoren aan (minimaal twee keuze indicatoren is vereist). Groenhuysen kiest voor de indicatoren 'decubitus', 'continentie' en 'terugdringen vrijheidsbeperking'.

## Infectiepreventie

Groenhuysen maakte een infographic om het beleid ten behoeve van hygiënisch handelen van medewerkers en uitbraak management op een heldere manier te communiceren naar medewerkers. In 2019 waren er extra stappen om de hygiëne herhaaldelijk bij medewerkers onder de aandacht te brengen. Dit deed Groenhuysen door middel van de campagne 'Handhygiëne is van iedereen!' Ook in 2020 zet Groenhuysen deze campagne voort.



Daarnaast had Groenhuysen ook extra aandacht voor de griep. Voor veel mensen is de griep een vervelende ziekte die weer overgaat. Maar voor kwetsbare groepen, zoals ouderen, kan de griep ernstige gevolgen hebben. Door de griepprik en goede handhygiëne, maar ook door goed voor jezelf te zorgen verkleinen we samen het risico. Daarom was er in 2019 de campagne #prikkie om het aantal griepvaccinaties onder medewerkers en vrijwilligers te vergroten. En met succes! In 2019 ontvingen maar liefst 300 mensen de griepprik via Groenhuysen. Dat is 200 vaccinaties meer dan in 2018. Voor 2020 is het streven om nog meer medewerkers hun griepvaccinatie te laten ontvangen.



# Methodisch werken



Het is belangrijk dat alle medewerkers volgens een vaste werkwijze werken, waarbij regelmatig multidisciplinair geëvalueerd wordt of de werkwijze aansluit bij de behoeften van de klant. Om methodisch te kunnen werken is het belangrijk dat er regelmatig contact is tussen iedereen die betrokken is bij de zorg- en dienstverlening.

## Positiebepaling

Bij Groenhuysen staat een cultuur van samen leren en verbeteren centraal. De positiebepaling is het kwaliteitsmanagement-instrument wat Groenhuysen inzet om een open dialoog over kwaliteitsbevordering op te zetten en de stand van zaken op locatie- en teamniveau in beeld te brengen. Het basiskwaliteitskader, bestaande uit zes bouwstenen met daaronder een aantal onderwerpen, vormt hierin de basis:

Klant in de regie	Zinnvolle bezigheid	Dagelijkse verzorging	Methodisch werken	De woonomgeving	De mensen
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ZLP</li> <li>• Participatie</li> <li>• Medezeggenschap</li> <li>• Klachten en ongenoegen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zinnvolle tijdsbesteding</li> <li>• Zingeving en aanvullende zorg</li> <li>• Bewegen</li> <li>• Eten en drinken</li> <li>• Balans inspanning en rust</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Schoon en verzorgd lichaam</li> <li>• Medicatie-verstrekking</li> <li>• Vrijheidsbepalende maatregelen</li> <li>• Onbegrepen gedrag</li> <li>• Infectiepreventie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Multidisciplinair werken</li> <li>• Evalueren en bijstellen van ZLP</li> <li>• Klinisch redeneren</li> <li>• Leren en verbeteren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De woonruimte</li> <li>• Veiligheid</li> <li>• Gastvrijheid</li> <li>• Privacy</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personele samenstelling, bezetting en rooster</li> <li>• Deskundigheid</li> <li>• Professioneel communiceren en samenwerken</li> <li>• Veilig en gezond werken</li> <li>• Vrijwilligers</li> <li>• Leiderschap</li> </ul>

De uitvoering van de positiebepaling gaat als volgt:



In 2019 zette Groenhuysen de volgende stappen met betrekking tot de positiebepaling:

- Behalen van certificaat voor het basis kwaliteitskader met de positiebepaling als gehanteerd kwaliteitsmanagementsysteem/ instrument.
- Uitvoeren van 21 kleine positiebepalingen.
- Aanstellen en opleiden van negen nieuwe positieteamleden.
- Opleveren van herzien kwaliteitskader versie 3.0 met aangepast draaiboek.

## Multidisciplinair werken

Met elke klant en/of klantvertegenwoordiger maakt Groenhuysen afspraken over de inhoud van de zorg en behandeling en legt Groenhuysen deze vast in een persoonlijk zorgleefplan. Medewerkers werken multidisciplinair samen om deze afspraken na te komen; er is regelmatig contact tussen iedereen die betrokken is bij de zorg- en dienstverlening. Elk half jaar evalueert het behandelteam, mede op basis van de input van de klant en/of klantvertegenwoordiger, in het MDO (multidisciplinair overleg) de zorg multidisciplinair of deze nog voldoende aansluit bij de wensen en de behoeften van de klant. Op basis hiervan stelt het zorgteam het zorgleefplan van de klant bij.

## Methodisch werken in de praktijk

Methodisch werken kwam als rode draad in de positiebepaling 2018 als ontwikkelpunt naar voren. Op verschillende locaties zet Groenhuysen kwaliteitsverpleegkundigen, teamcoaches en/of scholingen in om de teams te ondersteunen in het methodisch werken.

Iedereen binnen Groenhuysen wil graag maximale aandacht voor de klant. Vanuit deze gedachte en de wil om medewerkers hierin te ondersteunen, ontstond de vraag: 'Hoe kunnen we ervoor zorgen dat jouw werk nog leuker en makkelijker wordt?' Gesprekken met de cliëntenraad, raad van bestuur en een dertigtal collega's van verschillende locaties en vanuit verschillende functies gaven een duidelijk antwoord: het elektronisch cliëntendossier (ECD) sluit op dit moment onvoldoende aan ter ondersteuning van klanten en professionals. Groenhuysen schreef een nieuwe visie voor het bouwen aan digitale ondersteuning, met een duidelijke rol voor de klant, naasten, zorgprofessionals en netwerk.



De nieuwe visie op digitale ondersteuning resulteert in de implementatie van nieuwe elektronische cliëntendossiers:

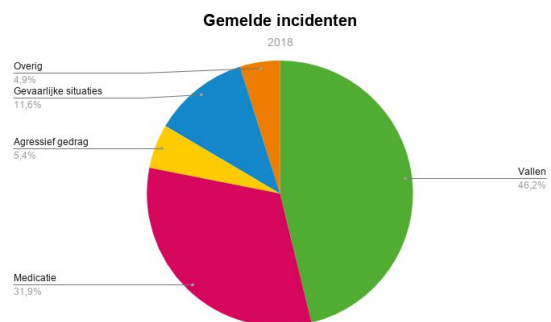
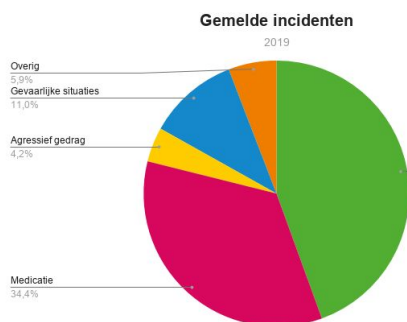
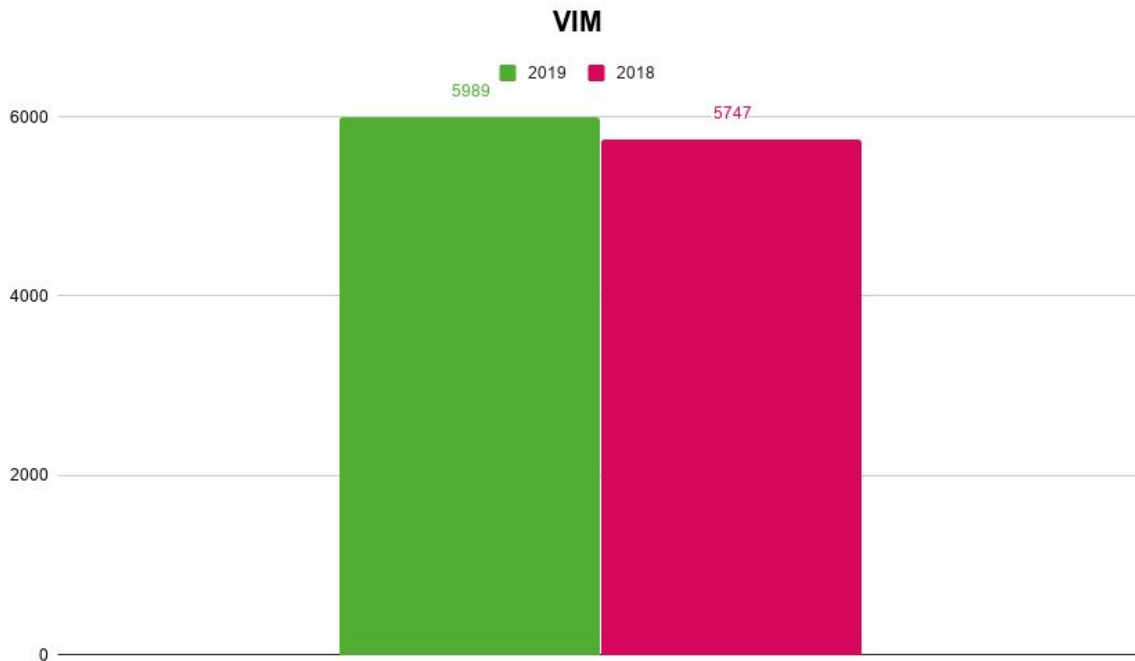
- Lable Care: het woonzorgdossier ging in oktober 2019 live. In maart 2020 is het volledig in gebruik;
- Ysis: per 1 januari 2020 gaat het behandeldossier voor langdurig verblijf live. In maart 2020 zet Groenhuysen de overstap voor het behandeldossier voor kortdurend verblijf in gang;
- Care 2 Declare: per 1 januari 2020 gaat het dossier voor de zorgadministratie en -declaratie live;
- Wijkzorgdossier: implementatie volgt in 2020.

Na afronding van de implementatiefase van LableCare gaat Groenhuysen in 2020 verder aan de slag om in kaart te brengen wat er nog nodig is om het methodisch werken verder te ondersteunen.



## Leren van incidenten

Groenhuysen wil haar klanten een veilige woon- en leefomgeving bieden. Daar zijn alle medewerkers voor verantwoordelijk. Dat is iets van iedereen, wat je werkzaamheden ook zijn. Veiligheid zit in ons DNA. Samen kom je verder. Dit doet Groenhuysen door stil te staan bij mogelijke risico's, te leren van gebeurtenissen, ze samen te bespreken en te verbeteren. In onderstaand overzicht staan het aantal gemelde incidenten over jaar 2019 en 2018.



## Jouw werk op de rails

Vanuit de overheid kwamen er in 2018 extra gelden beschikbaar voor de verpleeghuiszorg. Deze zogenoemde transitiebudgetten zijn onder andere bedoeld voor investeringen in kwaliteit. De verschillende (verpleeghuis)zorgorganisaties in de regio stelden in dit kader een aantal thema's met elkaar vast. Groenhuysen is penvoerder voor het thema 'werkprocesoptimalisering'. Een mond vol maar kort gezegd betekent dit dat Groenhuysen extra geld krijgt voor een project om de werkprocessen te verbeteren. Dit project kreeg de naam: Jouw werk op de rails.

### Het project

In het project Jouw werk op de rails staan medewerkers centraal omdat Groenhuysen van mening is dat medewerkers het beste weten waar de knelpunten zitten in hun werkproces. Daarnaast weten zij vaak ook het beste hoe ze deze knelpunten kunnen oppakken. De doelstelling van het project is om een toolkit te ontwikkelen die Groenhuysen op locaties kan inzetten om het werkproces te optimaliseren. De uitkomsten van de positiebepaling vormen de basis. De toolkit 'Jouw werk op de rails' bestaat uit vijf verschillende modules. De modules zijn erop gericht om het werk voor de medewerkers gemakkelijker te maken zodat zij minder verspillingen hebben en meer plezier in hun werk ervaren. Groenhuysen is ervan overtuigd dat medewerkers die hun werk goed en met plezier doen, betere zorg leveren en daar ligt vervolgens de winst voor de klant!

### Pilot 'Kerkkokers'

In het najaar van 2019 startte het project met een pilot bij centrum voor Wonen & Zorg Kerkkokers in Rucphen. Zij gingen aan de slag met de eerste module: De opgeruimde werkplek. Een werkgroep bestaande uit zorg (ondersteunende)medewerkers, de manager en de huismeester gebruikten de 5S-methodiek (LEAN) die in 2019 resulteerde in:

een overzicht van welke materialen centraal (in een berging) en welke materialen we decentraal (op de kamer bij de klant) moeten opslaan;

plan van aanpak voor de decentrale en de centrale opslag;

uitvoering van het plan van aanpak centrale opslag.

Daarnaast introduceerde we het verbeterbord (LEAN) op de afdelingen. De uitwerking van de eerste module laat zien dat er veel positieve energie vrijkomt bij medewerkers die betrokken zijn. De module is praktisch, medewerkers zien snel resultaat en gaan er weer in geloven dat verandering leidt tot concrete resultaten.

### Vervolg project

De pilot draait nu op één locatie, maar gaat mogelijk in 2020 ook van start op andere locaties. Daarnaast gaat Kerkkokers verder met de uitwerking van de andere modules.

## Certificering

- Groenhuysen behaalt in maart 2019 het certificaat voor het basis kwaliteitskader met de positiebepaling als gehanteerd kwaliteitsmanagementsysteem/ instrument.
  - Groenhuysen besluit in mei 2019 zich niet meer in te zetten om te hercertificeren voor ISO 9001 (kwam te vervallen per november 2019).
- De Brink behaalt in oktober 2019 het zilveren Planetree label.
  - Groenhuysen besluit eind 2019 om zich niet meer in te zetten om de certificering te behalen. Wel omarmt Groenhuysen het gedachtegoed om nog beter mensgerichte zorg te leveren.
- Hospice Roosdonck behaalt in november 2019 een positieve uitkomst tijdens een Prezo toetsing van Perspekt.
- Dagbehandeling De Wiek en Woonerf 5 van Heerma State behalen in november 2019 opnieuw het keurmerk Dementie op Jonge leeftijd.

## De woonomgeving



Klanten mogen rekenen op een woonomgeving waarin zij zich thuis kunnen voelen en veilig zijn. De woonomgeving wordt zo ingericht dat deze voorziet in behoeften van klanten. De woonomgeving beschikt over hulpmiddelen, maar biedt klanten ook de mogelijkheid om anderen gastvrij te kunnen ontvangen.

## Vastgoed

In 2019 stelt Groenhuysen haar kader met betrekking tot strategisch vastgoedbeleid vast. Dit kader geeft Groenhuysen de ruimte om de komende jaren te kunnen acteren wanneer zich zaken met betrekking tot vastgoed voordoen.

### Het Zellebergenkwartier

In oktober 2019 ging de nieuwe afdeling 'De Brug' in Oudenbosch open. De eerste bewoners waren klanten met een somatische aandoening. In de loop van 2020 gaat Groenhuysen ook de andere afdelingen in gebruik nemen. De realisatie van De Brug zorgt ervoor dat deze samen met De Zellebergen en Oostkwartier nu Het Zellebergenkwartier vormen.



### Leonardushof

Vorige jaar zette Groenhuysen samen met aannemer Aan de Stegge en architect Oomen de eerste stappen voor de nieuwbouw van Leonardushof. Voor de zomer verhuisde de huidige bewoners naar andere locaties van Groenhuysen. Zij krijgen de mogelijkheid om terug te komen als de bouw gereed is. Daarna ging in de zomer van 2019 de sloopkogel door het gebouw. De kapel aan de achterkant werd, op verzoek van de bewoners, bewaard. In december tekende Groenhuysen de aannemersovereenkomst, waarna Groenhuysen de bouwaanvraag bij de gemeente indiende. Naar verwachting gaat de bouw in derde kwartaal van 2020 van start.



## Overige vastgoedzaken

Naast de bouw- of verbouwwerkzaamheden waren er in 2019 ook nog kleine of wat grotere projecten met betrekking tot vastgoed binnen Groenhuysen:

- Op Regionaal Behandelcentrum Wiekendaal opende op 1 april afdelingen Jade & Smaragd voor klanten met niet-aangeboren hersenletsel (NAH).
- Het Odensehuis verhuist naar een andere locatie binnen Roosendaal.
- In centrum voor Wonen & Zorg De Bloemschevaert opende 1 mei dagbesteding 'De Lotus'.
- Centrum voor Wonen & Zorg De Blomhof onderging een lichte opknapbeurt. Zo pakte ze daar onder andere zowel boven als beneden de entree aan. Verder was er een student van opleiding 'Allround styling' die advies uitbracht over het inrichten van ruimtes, geschikt voor de doelgroep.

## Veiligheid

Groenhuysen streeft ernaar om 24/7 alle zorgverleners minimaal BHV geschoold te laten zijn. In 2019 vonden alle scholingen plaats op een leegstaande verdieping van centrum voor Wonen & Zorg De Brink. Hier werkte Groenhuysen, samen met een externe partij, naast de BHV en reanimatie aan verschillende ontruiming scenario's denk aan; het gebruik van een glij matras en een ontruiming van een gehele afdeling.



**20**  
ontruimingsoefeningen



**18**  
opleidingen BHV basis



**737**  
BHV'ers



**54**  
opvolgingen BHV  
brand/ontruiming  
inclusief evacuatiemiddelen  
& reanimatie

Naast scholingen en oefeningen, waren er in 2019 bij Groenhuysen geregeld eigen initiatieven, zoals de tweemaandelijks rondgang op locatie. In wisselende samenstellingen lopen BHV'ers een ronde op de locatie. Tijdens deze rondgang letten zij op de inrichting van kritische ruimten, of er geen obstakels staan voor nooduitgangen en de brandveiligheid.

In 2020 is het streven om alle medewerkers van Groenhuysen middels een online theorie module te gaan opleiden en daarnaast een geselecteerde en gemotiveerde groep medewerkers per locatie fysiek op te gaan leiden tot BHV'er. Ontruimingsoefeningen onder leiding van een externe partij alsmede de eigen initiatieven op locaties vinden in 2020 ook zijn doorgang.

## De mensen



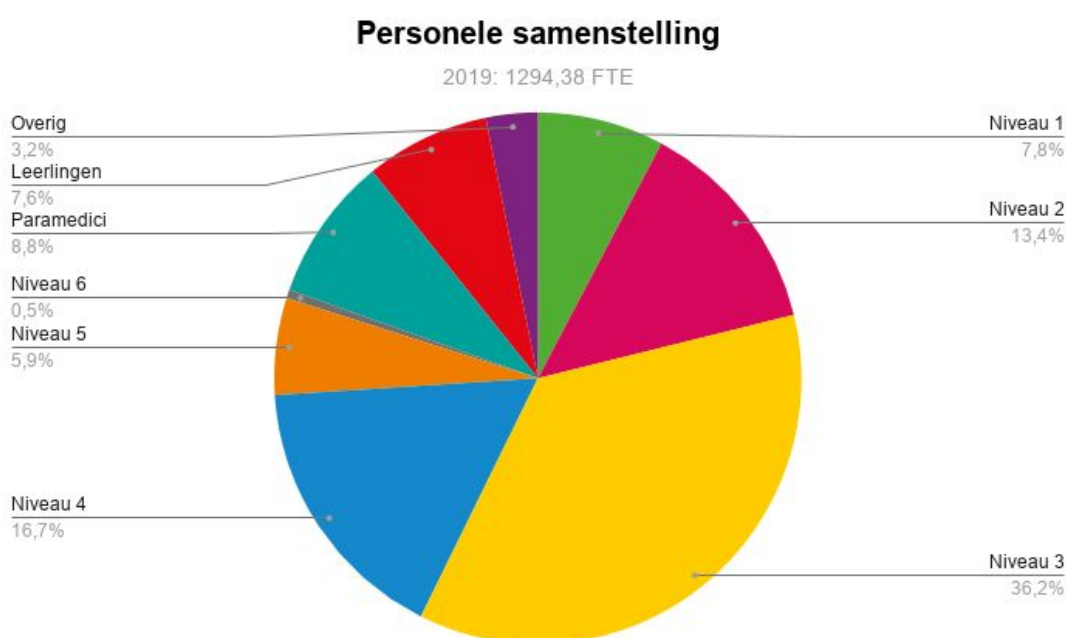
Medewerkers nemen verantwoordelijkheid en beschikken over de juiste kennis en vaardigheden. Zij investeren in zichzelf door het professioneel handelen op peil te houden, zodat medewerkers de meest passende zorg aan de klant kunnen leveren. Door samenwerking dagen zij zichzelf en collega's uit om professioneel te handelen.

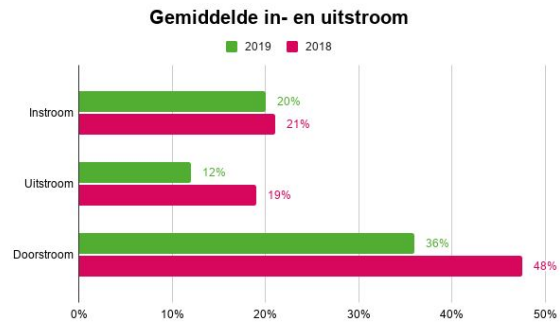
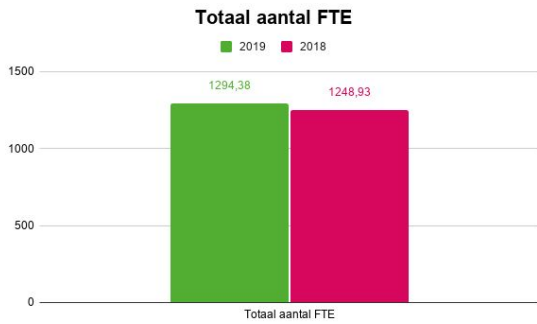
## Personele samenstelling

Groenhuysen biedt een palet aan zorg en dienstverlening aan met name ouderen. Om deze zorg en dienstverlening goed te kunnen bieden wordt gekeken naar de doelgroep en de financieringsstroom. Dit vertaalt zich vervolgens in een passende personeelssamenstelling. Groenhuysen hanteert daarbij een mix van niveau 1 t/m 6. Hierbij ligt de nadruk op de inzet van verzorgende ig (niveau 3) en verpleegkundige (niveau 4).

Uitgangspunt is dat de locaties waar sprake is van een stabiele bezetting een eigen contractformatie hebben van 95% waarbij Groenhuysen voor 5% een beroep doet op flexibele inzet uit het eigen team of vanuit de interne flexpool. Om enige wendbaarheid in het personeelsbestand te houden streeft Groenhuysen ernaar dat circa 5% van de contractformatie in de zorg uit tijdelijke contracten bestaat.

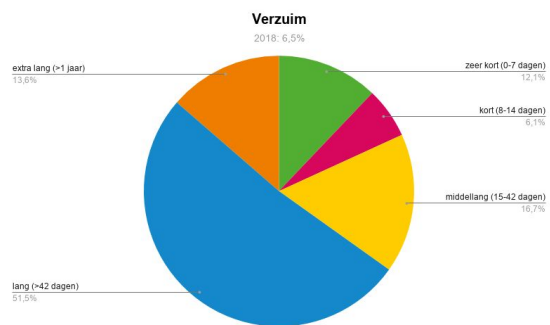
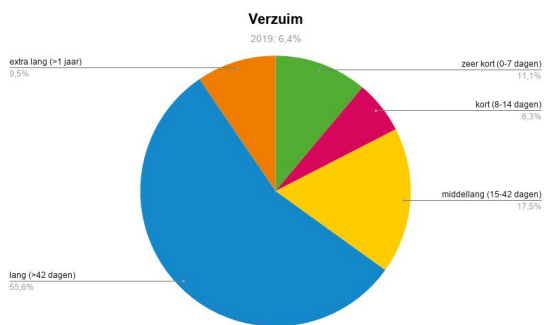
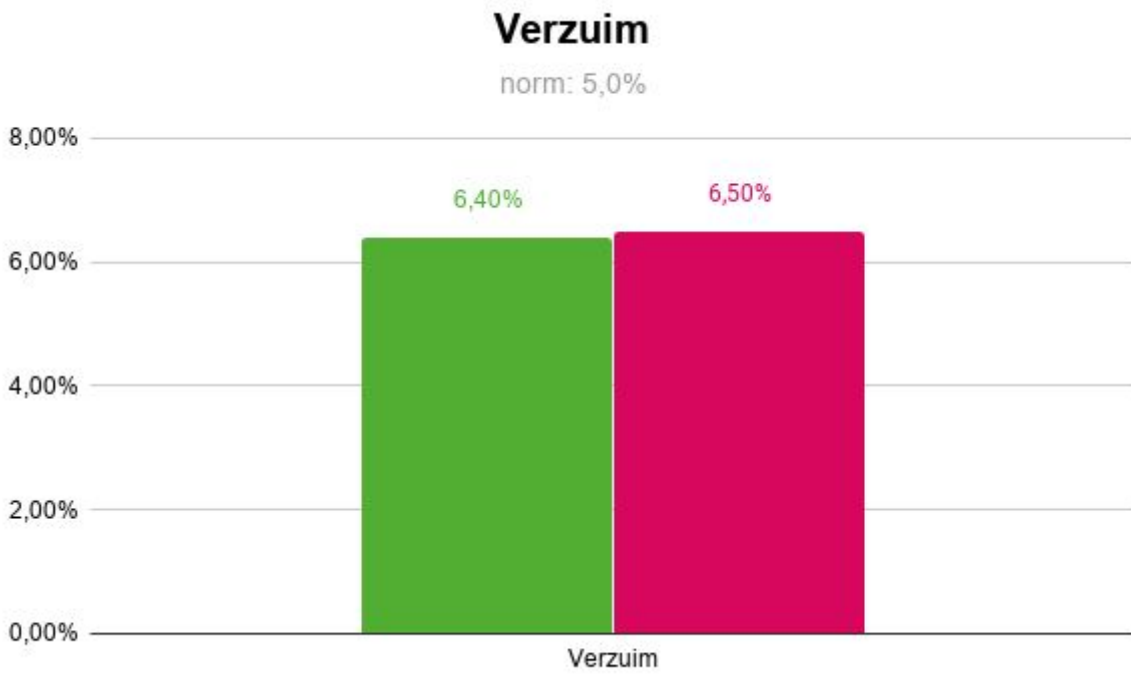
Onderstaande personele kengetallen betreft de cijfers van geheel Groenhuysen inclusief overige stichtingen en het Centraal Bureau en exclusief Wmo, thuiszorg en steunpunten.





## Verzuim

Het gemiddelde verzuimpercentage over 2019 is 6,4%. In tegenstelling tot 2018 daalde het verzuimpercentage met 0,1%. Groenhuysen hanteert een norm van 5,0%.





## Vrijwilligers

Groenhuysen is trots op de inzet van onze vrijwilligers. Mensen die zich belangeloos inzetten voor het welzijn van onze klanten. Vrijwilligerswerk met ouderen is dankbaar werk. Of ze nu samen een wandeling maken, of onze klanten helpen bij een creatieve workshop. Ze maken plezier en toveren een lach op de gezichten van onze klanten. Én dat is voor onze vrijwilligers de allermooiste beloning.



Verder werkte Groenhuysen aan:

- Digitalisering: In 2019 werkt Groenhuysen aan de digitalisering van de vrijwilligersregistratie. Van de bijna 1100 vrijwilligers zijn er inmiddels bijna 900 e-mailadressen bekend en ingevoerd. Daarnaast krijgt de digitale portal (intranet voor vrijwilligers) verder vorm. Tot slot startte eind 2019 de testfase om reis- en onkosten te declareren.
- Werving: In 2019 mocht Groenhuysen 126 nieuwe vrijwilligers verwelkomen. Samen met de contactpersonen op locatie ontwikkelde Groenhuysen een beleid om ervoor te zorgen dat alle locaties nieuwe vrijwilligers op eenzelfde manier ontvangen. Verder krijgt de introductie voor nieuwe vrijwilligers steeds verder vorm. Door middel van een bijeenkomst komen vrijwilligers die drie maanden bij Groenhuysen werken samen de gemene deler in het vrijwilligerswerk te ontdekken en de vrijwilligers handvatten mee te geven in de samenwerking met de professionals en in de omgang met onze klanten. In 2020 rollen we dit verder uit binnen de organisatie.
- VOG: Groenhuysen start met het aanvragen van VOG's (Verklaring Voor Goed Gedrag) voor alle nieuwe vrijwilligers.
- Jubilea: In mei 2019 huldigde Groenhuysen voor de eerste keer de jubilarissen in een centrale bijeenkomst in de kapel van Wiekendael. In totaal ontvingen 94 jubilarissen een attentie.
- Waardering: Op de dag van de vrijwilliger, 7 december 2019, kreeg iedere vrijwilliger een persoonlijke attentie: 'Namens alle klanten en medewerkers van Groenhuysen, je bent een topper! Dankjewel'
- Tevredenheid: Vrijwilligerstevredenheid is in 2019 door Groenhuysen (nog) niet gemeten middels een onderzoek. Wel waren er op alle locaties en steunpunten

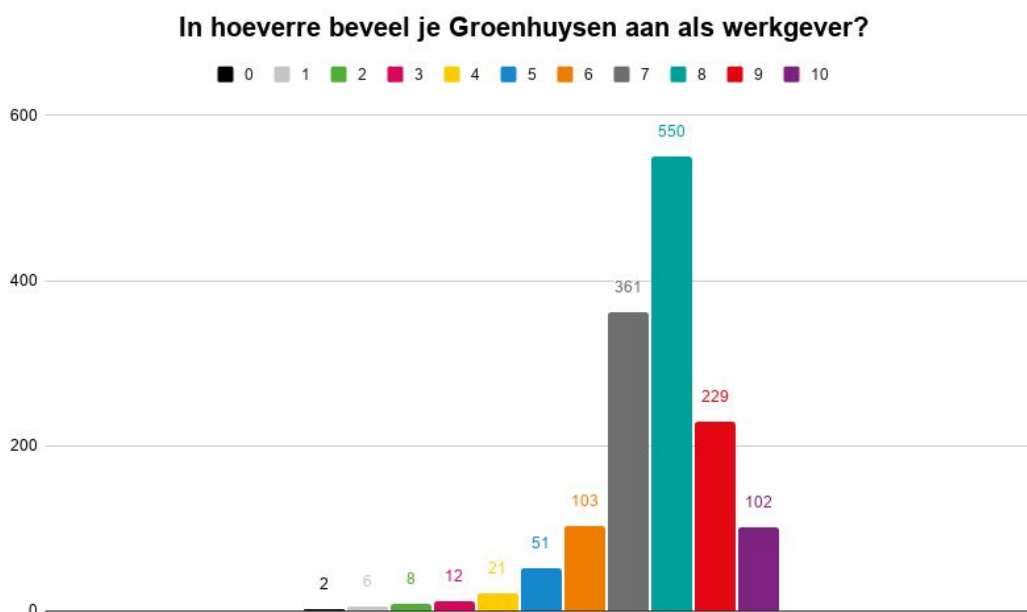
overleggen met de vrijwilligers. De onderwerpen 'tevredenheid en waardering' zijn hier uitgebreid besproken.

## Medewerkerstevredenheid

Groenhuysen besluit om in 2019 de tevredenheid onder medewerkers kort cyclisch te meten. Medewerkers bevelen Groenhuysen aan als werkgever vanwege de werksfeer, de samenwerking en het zelfstandig werken. Het grootste verbeterpunt is aanvaardbare werkdruk. Daarnaast benoemen de medewerkers communicatie en informatie ook als verbeterpunt.



Medewerkers krijgen tijdens het onderzoek onder andere de vraag: In hoeverre beveel je Groenhuysen aan als werkgever? De resultaten van deze metingen staan hieronder weergegeven.



## Opleiden

Groenhuysen vindt het belangrijk dat ze toekomstige collega's goed begeleiden op hun reis naar een toekomst in de zorg. Daarom biedt Groenhuysen BBL-trajecten, stages voor BOL-opleidingen én hbo- en wo-stages. Niet alleen voor zorg, maar ook voor andere functies. Daarnaast geeft Groenhuysen hun medewerkers de mogelijkheid om kennis, ervaring en inspiratie op te doen op verschillende vlakken in de zorg, bijvoorbeeld door deelname aan de Planetree conferentie. Verder ontwikkelde Groenhuysen een opleidingsprogramma speciaal voor zij-instromers, genaamd KOERZ.



**291**  
BOL leerlingen

**25**  
KOERZ leerlingen

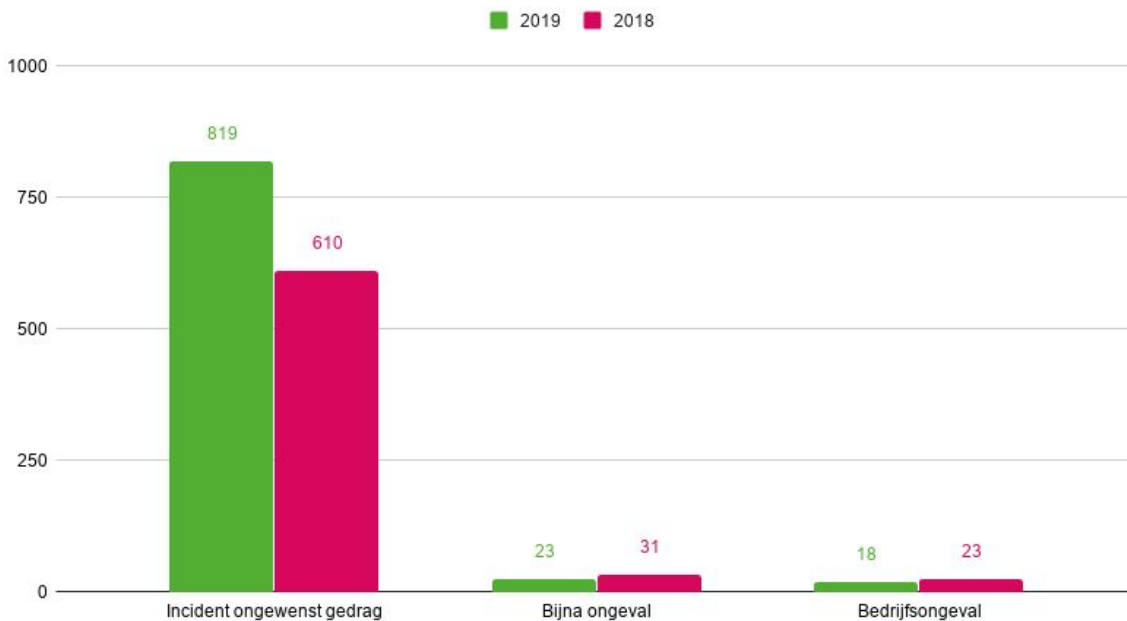
**212**  
BBL leerlingen

- Op 19 februari, 6 mei en 10 oktober was er een opleidingsbeurs. Tijdens deze beurs gaven medewerkers van Groenhuysen, geïnteresseerden meer informatie over de opleidingsmogelijkheden binnen Groenhuysen. Op elke bijeenkomst waren ongeveer 80 bezoekers aanwezig.
- In februari startte Groenhuysen in samenwerking met Tante Louise en Bravis Ziekenhuis een BBL traject voor vijf leerlingen tot verpleegkundige. Zij krijgen les vanuit Scalda op een locatie van Tante Louise, Bravis of Groenhuysen.
- In november startte een groep interne medewerkers met niveau 2 opleiding tot helpende.

## Melden incidenten medewerkers

Via een formulier op ons intranet kunnen medewerkers een incident melden (MiM). In onderstaande grafiek ziet u het aantal meldingen in vergelijking met 2018. De meldingen zijn onderverdeeld in: incident ongewenst gedrag (fysiek agressie, verbale agressie, ongewenst gedrag, intimidatie, seksuele intimidatie, pesten, discriminatie), bijna ongeval en bedrijfsongeval (ongeval voor of door uitoefening van het werk, of ongeval op de weg tijdens het werk).

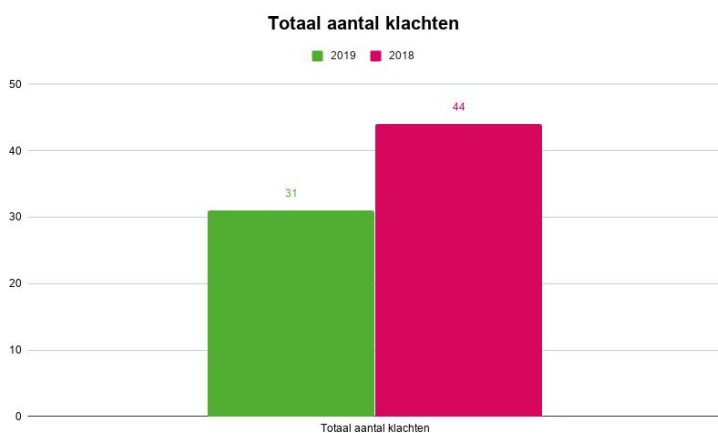
## Melden incidenten medewerkers

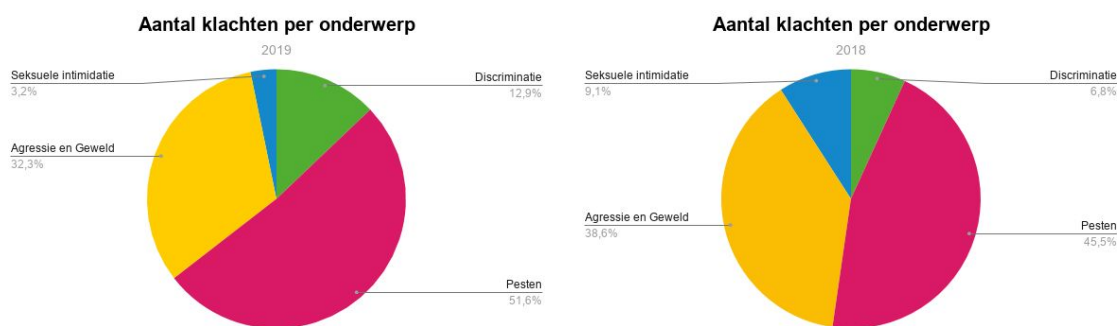


## Klachten

Groenhuysen heeft twee onafhankelijke interne vertrouwenspersoon voor medewerkers en vrijwilligers. Groenhuysen hanteert het wettelijk klachtenkader. Dit betekent dat de klachten zijn onderverdeeld in klachten met betrekking tot discriminatie, pesten, agressie en geweld, seksuele intimidatie, aangevuld met overige onderwerp, zoals privé, stress, reorganisatie en arbeidsconflicten.

Naast interne vertrouwenspersonen kent Groenhuysen ook een externe klachtenadviescommissie voor medewerkers. In 2019 bestond de externe klachtenadviescommissie uit twee leden. In zowel 2019 en 2018 behandelden zij geen klachten.





## Bevoegd & Bekwaam

Klanten zijn afhankelijk van onze medewerkers om goede zorg te leveren. Daarnaast willen onze klanten deskundige mensen aan hun bed die weten wat ze doen en daar bewust mee om gaan. Als organisatie is het belangrijk om hier standpunten over in te nemen en medewerkers te faciliteren, maar we doen ook een beroep op de eigen verantwoordelijkheid van de professional om hun vak te kunnen blijven uitoefenen. Groenhuysen kent daarom 'Bevoegd & Bekwaam'. Een programma met een cyclus van twee jaar waarin zorgmedewerkers op hun opleidingsniveau vijf verplichte handelingen, door Groenhuysen bepaald, zowel in theorie als praktijk moeten toetsen. Daarnaast krijgen medewerkers de mogelijkheid om andere handelingen die op locatie vaak voorkomen, af te toetsen. Het is een doorlopend proces waardoor onze medewerkers goede zorg kunnen leveren aan onze klanten.

Medewerkers doorlopen de theoriemodules en toetsen de theorie af via het digitaal leerplein. In het skillslab volgen ze de praktijkopleiding, gegeven door VEAT verpleegkundigen en praktijkbeoordelaars. Afgelopen jaar kreeg zowel het digitale leerplein als het skillslab een make-over. De focus lag eerst op het proces en de inhoud en later op de leeromgeving. Gaandeweg werden de behoeften van een leeromgeving duidelijker. Denk aan materialen, beeldschermen, oefenmogelijkheden en de hoeveelheid medewerkers die hier per moment praktijkopleiding volgen. In augustus 2019 ging het nieuwe Skillslab in gebruik. Het moest een stimulerende, prettige ruimte zijn waarin medewerkers aangenaam aan hun skills kunnen werken. De ruimte geeft rust en versterkt en veraangenaamt de leeromgeving.



## Herschikking zorg & welzijn

De zorg verandert continu en het vak van de zorgprofessional ontwikkelt mee. Daarom neemt Groenhuysen de inhoud en waardering van alle zorgfuncties opnieuw onder de loep. Samen met haar medewerkers. Zodat zij een boeiende baan hebben, waarin ze zich kunnen ontwikkelen. Een baan en werkomgeving waarin zij zich gewaardeerd voelen. En waarin ze doen waarvoor ze zijn opgeleid en waar ze goed in zijn. Samen met een team van medewerkers dat elkaar aanvult en ondersteunt. Zodat de klant kan rekenen op de best haalbare zorg, nu en in de toekomst.



# Medezeggenschap



Medezeggenschap betreft medewerkers en klanten bij de totstandkoming van besluiten binnen Groenhuysen en geeft invloed op het beleid en de gang van zaken. Het uitgangspunt van Groenhuysen is om de adviesorganen in vroegtijdig stadium te betrekken bij het aanpassen van bestaand of ontwikkelen van nieuw beleid.

## Ondernemingsraad

Groenhuysen kent één ondernemingsraad (OR) voor de gehele organisatie. De OR adviseert het bestuur volgens de kaders van de Wet op de Ondernemingsraden. De OR koos in overleg met de bestuurder, daar mogelijk in overleg met raad van bestuur, voor een medezeggenschap waarin alle medewerkers de ruimte krijgen om: mee te denken, mee te praten en mee te beslissen in de ontwikkeling van beleid en andere vraagstukken.



**14**  
leden



**8**

overleggen  
met raad van bestuur en hoofd HRM



**4**

locatiebezoeken



**2**

positieve adviezen



**6**

instemmingen

In 2019 participeerde de OR in een vroeg stadium bij de volgende onderwerpen:

- Herijking rol praktijk- en werkbegeleider
- Gesprekscyclus
- Herschikking Zorg & Welzijn
- Integraal Roosteren en Plannen
- Klachtenregeling medewerkers & vrijwilligers
- Verzuimbeleid
- Vitaliteitswinkel
- Mantelzorgbeleid
- Faciliteitenregeling studiekosten

## Verpleegkundige en Verzorgende Adviesraad

De Verpleegkundige en Verzorgende Adviesraad (VVAR) geeft vanuit vakinhoudelijke kennis gevraagd en ongevraagd advies aan de raad van bestuur om de kwaliteit van zorg te waarborgen én verder te verbeteren. Vakontwikkeling is bij uitstek het onderwerp waar de VVAR zich mee bezighoudt. De VVAR is als het ware een aanjager van vakinhoudelijke ontwikkelingen. Deze ontwikkelingen komen zowel vanuit de eigen organisatie als van daarbuiten. De VVAR is van belang voor alle zorgmedewerkers van Groenhuysen en heeft aandacht voor alle klantgroepen.



In 2019 was de VVAR betrokken in de volgende onderwerpen:

- Participeren in de projectgroep herschikking zorg & welzijn (functieprofielen). De VVAR is de verbindende factor tussen beleidsontwikkeling en de beroepsgroep.
- Betrokken bij het herzien van het beleid met betrekking tot Bevoegd & Bekwaam. Daarnaast betrokken bij het inrichten van e-learning modules ten aanzien van Bevoegd & Bekwaam.
- Participeren aan landelijke 'schrapp sessies' en dit vertalen naar Groenhuysen.

De VVAR kreeg in 2019 externe ondersteuning, met als doel de VVAR binnen de organisatie in positie te zetten.

## Centrale cliëntenraad

De cliëntenraad behartigt de gemeenschappelijke belangen van klanten die gebruik maken van de zorg en behandeling van Groenhuysen. Groenhuysen heeft cliëntenraden op diverse locaties. Een afvaardiging van deze leden vormt de centrale cliëntenraad.





De CCR bracht in 2019 elf keer advies uit. Het betreft onder andere de volgende onderwerpen:

- 'Schoon en leefbaar huis'
- Benoeming van twee klachtenfunctionarissen
- Vrijwilligersbeleid
- Was- en linnengoed regeling
- Kwaliteitsplan 2019 - kwaliteitsverslag 2018

De CCR bracht één instemmingsverzoek uit, namelijk de benoeming nieuw lid externe klachtencommissie. Daarnaast organiseerden zij een scholing over nieuwe wet medezeggenschap.

## Commissie Wetenschap & Ethiek

In de commissie Wetenschap & Ethiek, opgericht in 2017, zit een vertegenwoordiging vanuit Behandeling & Begeleiding, Zorgbeleid, VVAR en HRM. Daarnaast sluiten er ook altijd onderzoeksmakelaars aan vanuit Tranzo om te adviseren en mogelijke samenwerking te bespreken. Tranzo is het wetenschappelijk centrum voor zorg en welzijn van Tilburg university. De missie van Tranzo is het verbinden van wetenschap en praktijk op het gebied van zorg en welzijn. De Academische Werkplaats Ouderen opereert binnen Tranzo, en is een langdurige samenwerking tussen Tranzo en elf organisaties in de ouderenzorg.



**8**  
bijeenkomsten



**9**  
moreel beraad



**7**  
adviezen  
over wetenschappelijk onderzoek

In 2019 kwamen de volgende onderwerpen aan bod:

- Project filmacademie over virtueel communiceren met overledenen;
- Begeleiding van mbo-studenten bij het uitvoeren van klantgebonden onderzoek;
- Verzoeken tot deelname aan diverse onderzoeken, onder andere van Dental Robotics.

## Wetenschap

Vanuit de focus op kwetsbare ouderen blijft Groenhuysen zich inzetten voor de ontwikkeling van de expertisegebieden en kenniscentra zoals Palliatieve Zorg, parkinson, Dementie, Geriatrische Revalidatiezorg en Gerontopsychiatrie. Daarnaast zijn er bij Groenhuysen diverse ontwikkelingen op onderzoeksgebied. Bij Radboud Universiteit in Nijmegen zijn er twee promoties door twee specialisten ouderengeneeskunde op het gebied van palliatieve zorg en parkinson. Daarnaast volgt een kwaliteitsverpleegkundige een masteropleiding aan de universiteit van Antwerpen, waarbij haar onderzoeksonderwerp 'Monitoring van therapeutische effecten en nevenwerkingen van antipsychotica in een Nederlandse verpleeghuissetting: een kwantitatieve interventiestudie' is.

# Bestuur & Toezicht



Besturen is het leiden, beheersen en sturen van een organisatie. Dit betekent richting geven aan de organisatie, maar vooral ook het leiden van mensen. De kracht is niet té veel te sturen, maar vooral om medewerkers te laten excelleren. Verbinding is hierbij noodzakelijk: verbinding tussen bestuurders, met de organisatie, de managers en medewerkers en de externe omgeving.

## Raad van bestuur

De raad van bestuur is verantwoordelijk voor het dagelijks bestuur van Groenhuysen. De raad van bestuur is collegiaal samengesteld en bestaat uit voorzitter Marjolein de Jong en lid Peter van den Broek. Hierbij spelen twee succesfactoren een rol: complementariteit en collegialiteit. De bestuurders willen elkaar niet alleen aanvullen, maar ook elkaar aanvoelen en verbonden zijn. Het is belangrijk om als bestuursteam in elkaar te investeren. Bestuurlijke samenwerking om een open dialoog, wederzijds respect en elkaar ruimte geven om te excelleren. Raad van bestuur neemt deel aan diverse netwerken met stakeholders, waaronder het lerend netwerk.



**11**  
meegelopen op locatie



**10**  
aangesloten bij  
het artsenoverleg



**5**  
aangesloten bij CCR

'Als raad van bestuur presenteren wij ons nadrukkelijk als één bestuursteam, zowel binnen de organisatie als daarbuiten. Wij zijn bereid om in elkaars geest te denken en te handelen en maken hierbij gebruik van elkaars specifieke ervaring en competenties. Wij voelen ons beiden verantwoordelijk voor de totale portefeuille van Groenhuysen en zijn van mening dat juist het meedenken op het gebied van elkaars discipline de kwaliteit van de besluitvorming

versterkt en zorgt voor een groter draagvlak in de organisatie. Een starre verdeling van de aandachtsgebieden tussen de bestuursleden past hier niet bij.' (Bron: Bestuursvisie, 2017)

Lid Peter van den Broek gaf eind 2019 aan Groenhuysen in februari 2020 verlaten. Raad van commissarissen start de selectieprocedure voor een nieuw lid raad van bestuur. Groenhuysen hoopt per 1 augustus 2020 een nieuw lid te verwelkomen.

## Raad van commissarissen

Groenhuysen heeft een raad van commissarissen. De rol van de raad van commissarissen is de afgelopen jaren onderhevig aan veranderingen. Afgelopen jaren was het toezicht houden van de raad van commissarissen gericht op het bestuur. De laatste paar jaar verschuift de rol van de raad van commissarissen steeds meer naar het toezicht houden op de besturing van Groenhuysen en op de algemene gang van zaken binnen de organisatie. De focus ligt daarbij op risicomangement, meedenken en resultaten interpreteren vanuit verschillende invalshoeken.



**5**

**leden**

tot en met 30 mei  
bestond de rvc uit **7** leden  
vanaf juni uit **5** leden



**6**

**vergaderingen**



**1**

**aangesloten bij CCR**



**1**

**aangesloten bij OR**

De raad van commissarissen heeft een viertal commissies, waaronder de auditcommissie en de commissie kwaliteit en veiligheid van zorg. De auditcommissie kwam in 2019 vijf keer bij elkaar, de commissie kwaliteit en veiligheid van zorg kwam vier keer bij elkaar. Een afvaardiging van de raad van commissarissen ging als toehoorder mee 'in gesprek over kwaliteit en veiligheid' op een tweetal locaties.

## Inspectie

In 2019 vond er op 7 mei een aangekondigd inspectiebezoek van Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd plaats. De inspectie had eerst een gesprek met raad van bestuur en een afvaardiging van raad van commissarissen en brachten daarna onaangekondigd een bezoek aan centra voor Wonen & Zorg Kerkkokers en Kroonestede.

Het inspectierapport [PDF] is openbaar in te zien. Groenhuysen stelde naar aanleiding van dit bezoek een resultaat plan op.

Er vond in 2019 geen inspectiebezoek van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) plaats. De GGD bracht op 19 maart een bezoek aan dagbesteding Rozemarijn in Sint Willebrord. Er was één aandachtspunt, namelijk de calamiteitenregeling specifiek maken voor de locatie. Dit punt paste Groenhuysen aan.

Groenhuysen deed in december 2019 een melding bij de Arbeidsinspectie. De Arbeidsinspectie voerde in januari 2020 een gesprek met de organisatie.

## Privacy

Groenhuysen doet er alles aan om de gegevens van hun klanten en medewerkers te beschermen. De functionaris gegevensbescherming houdt toezicht of Groenhuysen voldoet aan de wet- en regelgeving op het gebied van Privacy. Zij is ook vraagbaak op het gebied van datalekken en houdt zich tevens bezig met bewustwording binnen onze organisatie. Zo publiceerde zij artikelen over privacy in de nieuwsbrief voor managers, deelde zij informatie met alle medewerkers via Intranet, lichtte zij dit onderwerp toe in werkoverleggen en aan 352 nieuwe medewerkers tijdens de centrale introductiebijeenkomst. Daarnaast zorgt zij ook voor de afhandeling van de meldingen op het gebied van persoonsgegevens. De cijfers van 2019 zijn:



Wilt u weten hoe Groenhuysen omgaat met het vastleggen of het verstrekken van uw gegevens of het voeren van een vertrouwelijk gesprek? Dan bekijkt u ons privacy statement en –reglement op onze webpagina 'Privacy'.

# Innovatie



Groenhuysen onderstreept het belang van vernieuwingen in de zorg. Niet om het innoveren zelf, maar met een doel voor ogen: om het voor de klant en medewerker beter en waardevoller te maken. De belevingswereld van de klant staat hierbij centraal. Denken vanuit mogelijkheden en hoe we het zelf zouden willen als we in de schoenen van de klant zouden staan.

## Visie op digitale ondersteuning

Iedereen binnen Groenhuysen wil graag maximale aandacht voor de klant. Vanuit deze gedachte en de wil om medewerkers hierin te ondersteunen, ontstond de vraag: 'Hoe kunnen we ervoor zorgen dat jouw werk nog leuker en makkelijker wordt?' Gesprekken met de cliëntenraad, raad van bestuur en een dertigtal collega's van verschillende locaties en vanuit verschillende functies gaven een duidelijk antwoord: het elektronisch cliëntendossier (ECD) sluit op dit moment onvoldoende aan ter ondersteuning van klanten en professionals. Groenhuysen schreef een nieuwe visie voor het bouwen aan digitale ondersteuning, met een duidelijke rol voor de klant, naasten, zorgprofessionals en netwerk.



## Anders werken in de zorg

Het aantal ouderen neemt in hoog tempo toe. Daarmee groeit ook de vraag naar kwalitatief hoogwaardige zorg. Maar zorg is mensenwerk en de beschikbaarheid van kundig personeel

staat nu al onder druk. Om in de toekomst met hetzelfde aantal zorgverleners, meer mensen te voorzien van zorg moeten we slimme oplossingen bedenken. Anders werken.

### **Samen staan we sterker**

Twaalf organisaties voor verpleeghuiszorg in West-Brabant, waaronder Groenhuysen, slaan de handen ineen. Met het programma 'Anders Werken in de zorg' willen we in hoog tempo met nieuwe technologieën het werken in de zorg ondersteunen, tijd besparen en de productiviteit verhogen. Het doel: de kwaliteit van zorg vasthouden en verbeteren ondanks het groeiend aantal ouderen en het arbeidsmarktprobleem.

### **Innovatie en vernieuwing**

Bij Groenhuysen startten we met de projecten: Expertise zonder afstand en Slim incontinentiemateriaal. Deze projecten doen wij samen met onze technische partners 1Minuut (Expertise zonder Afstand) en Abena Nova (Slim incontinentiemateriaal). Deze projecten lopen door in de eerste helft van 2020, en waar mogelijk komen er nog andere projecten op onze locaties bij.

Meer informatie over 'Anders werken in de zorg' vindt u op de [website](#).

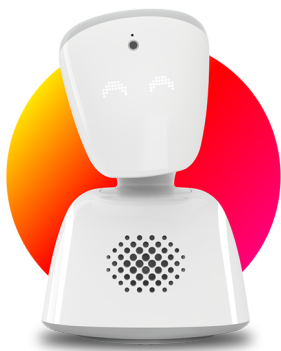
## **Beste idee van Groenhuysen**

De maatschappij verandert continu en de zorg verandert mee. Verder groeien technologische mogelijkheden met de dag. Om innovatie binnen Groenhuysen te stimuleren, zochten we ook in 2019 weer naar het beste idee. De vakjury was unaniem: het idee 'Bumper' van medewerker Lucia de Groen is de winnaar.



Het harde geluid wanneer een rollator tegen een deurstijl of meubel aanbotst. Dit zorgt op locatie Moerweide nogal eens voor onrust en boosheid bij bewoners met dementie. Daarom bedacht zorgcoördinator Lucia de Groen de bumper. 'Dit is een bescherming van zacht materiaal rondom de buis van de rollator, waardoor het geluid van het botsen dempt. Daarnaast beperkt het ook schade aan meubels en deurstijlen. Verder kan het voor slechtzienden ook helpen als schokopvang.'

## Moments of life



'In het leven van mensen zijn er een aantal belangrijke gebeurtenissen die je altijd bijblijven. Denk aan een geboorte van een kind, een bruiloft, een verhuizing maar ook een sterfgeval. Door de inzet van (bestaande) technologie kunnen bewoners toch onderdeel zijn van deze gebeurtenis.' Met dat doel voor ogen was medewerker dagbesteding Saskia Smeekens in 2017 de winnaar van het Beste idee van Groenhuysen. In 2018 zocht het innovatieteam naar mogelijkheden om Moments of Life in de praktijk te brengen. Hierbij passeerden verschillende technologische innovaties de revue. Uiteindelijk vond Groenhuysen in 2019 de oplossing in de vorm van AV1; een robot die aanwezigheid op afstand mogelijk maakt. 'De regie blijft hier bij de klant, omdat deze zelf bepaalt waar hij op dat moment naar kijkt en of hij wil deelnemen aan het gesprek.' In januari 2020 start Saskia met de hulp van het innovatieteam met het testen op locaties binnen en buiten Groenhuysen.

## Japans toilet

Je billen schoonspoeien én droogföhnen na een toiletbezoek?! Het klinkt een beetje raar, maar toch maken al veel ouderen in de thuissituatie gebruik van de zorgtoilet. 'Om te kijken of deze slimme oplossing ook binnen onze locaties een uitkomst kan zijn, installeerde Toilet Op Maat (TOM) in juni 2019 op de revalidatieafdeling op Wiekendael de closomat,' vertelt Kjeld Klaver. 'Zo krijgen ouderen die hulp nodig hebben bij een toiletbezoek niet alleen hun eigen regie terug, maar ook een stukje privacy. We zijn benieuwd hoe onze klanten deze nieuwe wc ervaren.'



## Innovatie-parkiet

'We denken vaak dat technologie de oplossing is voor veel vraagstukken in de zorg. Door het vraagstuk breed en met open blik te bekijken zie je de vraagstelling beter en kan het zijn dat de oplossing veel eenvoudiger is dan gedacht', licht Rolf van der Burgt, innovatieversneller bij Groenhuysen toe. De inzet van het parkietje Twitter is hier een mooi



voorbeeld van. 'Op De Zellebergen had een klant behoefte aan meer aandacht. Samen met de ergotherapeut en twee zorgmedewerkers kwamen wij op het idee om meneer een parkiet te geven. We kwamen hierop door gebruik te maken van elementen uit de design thinking methode. Verre van technologie, maar erg effectief', aldus Rolf. De parkiet was van zorgcoördinator Arina de Wijs en ze kon hem thuis wel missen. Zodoende verhuisde Twitter naar De Zellebergen. 'Meneer De Jong is erg blij met de parkiet. Hij zorgt er goed voor en Twitter eet zelfs al uit zijn hand,' vertelt Arina. 'Dat is leuk om te zien.'

